



# الاتصال ووسائله

في المجتمع الحديث

تأليف

دكتور / خيرى خليل الجميلى

أستاذ مساعد بالمعهد العالى للخدمة الاجتماعية بأسوان



Bibliotheca Alexandrina



0090942

١٩٩٧

المكتب الجامعى الحديث

# الاتصال ووسائله فى المجتمع الحديث

تأليف

دكتور / خيرى خليل الجميلى

استاذ مساعد بالمعهد العالى للخدمة الاجتماعية

المكتب الجامعى الحديث

محطة الرمل - اسكندرية

ت : ٤٨٣١٥٢٧



## تقديم

ان دراسة موضوع الاتصال به تبرز عملية أساسية في كل مجالات الحياة الاجتماعية وظواهرها ، وهذه العمليات في المجتمع الحديث تتمثل في التعلم والتشقيف والارشاد والتوجيه والتدريب والعلاقات العامة وهي عمليات اجتماعية تهتم بالشخصية الانسانية ومدى قدراتها على التعاون والمشاركة في خدمة المجتمع من خلال الادوار التي يشغلها الفرد من أجل تحقيق تماسك وبناء المجتمع وتقدمه .

وتعتبر وسائل الاتصال عنصرا أساسيا في عملية الاتصال يمكن من خلالها نقل أساليب العمل والفكر والعادات والتقاليد عبر الاجيال المختلفة والاتصال عملية تتم منذ بدء ميلاد الانسان فيولد الطفل ويبدأ ميلاده فيصبح له امكانية للتأثير بالبيئة المحيطة به .

والفرد في حياته يمر بعمليات تعليمية حتى يصل الى مرحلة من النضج يدرك من خلالها نظم الاتصال والمنظمات الاجتماعية ، والعلاقات الاقتصادية والقيم الثقافية وأساس كل هذه الاعمال هو الاتصال ويستخدم الفرد في هذا مجموعتين من الوسائل الاتصالية :

### اولا - المجموعة الرموز :

وهي سواء أكانت مجموعة الوسائل اللفظية بنوعيتها المكتوب أو غير المكتوب أو مجموعة الوسائل غير اللفظية .

## ثانيا- مجموعة الوسائل السمعية والبصرية:

ويستخدم الفرد في هذا حاسة السمع والبصر معا في مشاهدة التمثيلات والرحلات والزيارات والمعارض والصور المتحركة . وقد تعددت وجهات نظر العاملين في المهن والعلوم المختلفة في تحديد مفهوم الاتصال فكل منهم ينظر اليه من مجال تخصصه والاهداف التي يعمل من اجلها .

ورغم هذا فهناك اتفاق على مفهوم الاتصال في العمليات الاجتماعية المختلفة كالارشاد والتشقيف والتعلم والترويح والتوجيه والادارة والخدمة الاجتماعية .

فالتخصص في الخدمة الاجتماعية يهتم بالوحدة التي يعمل معها سواء أكان فردا أو جماعة اذ من خلالها تتحقق عملية المساعدة والتغيير المقصود وهذا يتطلب استخدام وسائل الاتصال المختلفة .

وفي هذه الدراسة التي نحن بصددھا محاولة منا لامكانية فهم واستيعاب موضوع الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث من خلال ما تعرضنا له لاساسيات الاتصال ووسائله وعملياته ودوره في التنمية .

## المؤلف

دكتور / خيوس الجميل .

## **الفصل الاول**

### **أساسيات الاتصال**

- \* تعريف الاتصال .**
- \* مفاهيم الاتصال .**
- \* المراحل التي تمر بها عملية الاتصال .**
- \* عناصر الاتصال .**
- \* وظائف الاتصال .**
- \* اهداف الاتصال .**
- \* نموذج الاتصال الناجح .**
- \* معوقات الاتصال .**



## الفصل الاول اساسيات الاتصال

### تعريف الاتصال:

#### تعريف "كروتكت":

" ان الاتصال بين البشر يتم عندما يستجيب لرمز ما " (١) .

#### تعريف "ويلي ورايس":

" ان الاتصال هو انتقال الرموز ذات المعنى وتبادلها بين الافراد " (٢)

#### "تعريف" تشارلز كولي:

" يرى أن الاتصال يعنى ذلك الميكانيزم الذى من خلاله توجد العلاقات  
الانسانية وتنمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر  
المكان واستمرارها عبر الزمان " (٣)

---

1) Gary Gronkhit: Cemmunication and Awareness. Galifornia,  
1976,p.p.20-21.

2) M. Willery and S.A. Rice. Commincation Agencies and Social  
life. 1933.p.6.

3) C.H. Cooley: Social Organization. N.Y. charles scribner, s,  
son, 1909. )



### تعريف "محمود عوده"١

" الأعمال هو العملية الاجتماعية الأساسية طالما كانت المعاني والأفكار التي تنتقل بواسطة مؤثره " (١) .

### تعريف "حسن محمد خير الدين"٢

" يمكن تعريف الاتصال بأنه عملية نقل المعاني عن طريق الرموز فندما يتعامل الأفراد مع بعضهم بعضا بواسطة الرموز فانهم يقومون بعملية اتصال" (٢) .

ومن خلال التعاريف السابقة يمكننا استخلاص وتحديد مفاهيم الاتصال فيما يلي:

#### مفاهيم الاتصال:

- ١ - الاتصال عملية نقل معلومات ومهارات واتجاهات من شخص الى آخر ومن شخص الى جماعة أو من جماعة أخرى .
- ٢ - الاتصال عملية تبادل فكري ووجداني وسلوكي بين الناس .
- ٣ - الاتصال عملية تفاعل بين طرفين لتحقيق المشاركة في الخبرة بينهما وفيما يلي شرح لهذا المفهوم .

(١) محمود عوده : " اساليب الاتصال والتغير الاجتماعي " . جامعة عين شمس ، القاهرة ، ١٩٨٣ . ص ٧ .

(٢) حسن محمد خير الدين : " العلوم السلوكية " . مكتبة عين شمس ، القاهرة ، ١٩٧٠ . ص ٢٣٠ .

### أولاً-الاتصال عملية نقل معلومات ومهارات واتجاهات:

ان عملية الاتصال بين البشر عملية اساسية ، نحس ونفهم من خلالها بيتنا بما فيها من افراد وجماعات ونضفى عليها وعليهم معان معينة ويتأتى تبعاً لذلك أن نكون قادرين على التعامل معهم أى تؤثر فيهم أو تتأثر بهم وليس ثمة سبيل الى هذا التأثير أو التأثير سوى عن طريق هذه العملية الاساسية وهى الاتصال .

ولاشك أن الفرد سواء وعى ذلك أو لم يعيه بشكل دائم المحور الاساسى الذى يدير من حوله وبواسطته كل مايعم فى المجتمع الانسانى من عمليات اتصالية ، ولقد تخيل بعض الناس أنهم يدركون بالفطرة المعنى الذى نقصده حين نستخدم كلمة اتصال ، ولقد يخيل لهم أيضاً أن جميع الناس متفقون بوعى وبغير وعى على مدلولات ثابتة للمفاهيم التى يتصورون أنها ثابتة الدلالة ، وعلى حين أن المعرفة الانسانية تنمو دائماً وأن خبرات الافراد تتعدل كلما مضى بهم العمر نتيجة لعمليات الاتصال .

والقائمون بعملية الاتصال يعرفون جيداً أنهم يقومون بمهمة صعبة وأن الصعوبات تشمل العملية الاتصالية محلها ، سواء فى صياغة الرسالة الى الجمهور فى عبارات مقبولة مؤثرة عن طريق الكلمات المنطوقة ، وأى هذه الوسائل شائع الاستخدام ولكنه بطيء وتؤثر عليه قوى خارج سيطرة المرسل وأى الوسائل الحديثة متاحة والى أى نسبة من الجمهور يصل تأثيرها كما أن القائمون بالاتصال عموماً ، ونحن الاخصائيون الاجتماعيون خصوصاً نحتاج

على المستوى الفنى والايضا على فهم اساس علمى الاقل الانتاج المطبوعات والتصميم على الكتابة وخواص الاذاعة والتليفزيون والسينما والاعلان والعلاقات العامة حتى نتمكن من القيام بالاستخدام الجيد لهذه الاشكال المختلفة من شخص لآخر أو من شخص الى جماعة أو الى الجمهور بصورة مؤثرة وفى نفس الوقت علينا أن نستعين بالمهنيين والمختصين فى هذه المجالات كلها لمراجعة احتياجاتنا فى العمل وتحقيق أهدافنا فى الخدمة الاجتماعية .

وطالما أن كلمة اتصال ضمن مائتى ، أن نجعل شيئاً ما شائعاً وأن الاتصال فى الخدمة الاجتماعية يعنى تقاسيم المعلومات والافكار حول مشاكل المجتمع فى أجل أن يتم الاتصال بنجاح نحتاج الى معلومات كثيرة حول هذا المجتمع .

**اذن ماذا نريد ان نعرف وكيف نجد ما نريده؟**

واجابتنا على هذا السؤال تحدد أهمية المعلومات كأساس للحركة فى الاتصال للخدمة الاجتماعية .

ومن المؤكد أننا نستطيع من المعلومات اللازمة من مشكلات المجتمع دون أن يساعدنا أحد ، فأين نتيجة طلبنا للمعاونة ؟

لقد تطور علماء الاجتماع الاساليب الفنية لجمع المعلومات حول المجتمعات والبحوث التى قام بها الاخصائيون الاجتماعيون نعتبر مصادر هامة وضرورية للمعلومات الدقيقة غير المتميزة .

وكل ذلك لا يمكن الاستفادة منه الا اذا قام الاخصائيون الاجتماعيون

باعتبارهم مسئولى الاتصال ذوى الصلة المباشرة بالمجتمع باستخدام هذه المعلومات فى معرفة وتحديد من يتصل بهم فى هذا المجتمع ؟ وماذا تقول لهم ؟ وكيف نقوله ؟ حتى يصبح الاتصال مؤثرا ومساعد على الوصول الى أنسب الحلول اللازمة لمواجهة مشكلات المجتمع .

والاخصائى الاجتماعى عندما يتعامل مع العميل سواء كان فردا أو جماعة أو مجتمع فانه يبدأ بتحديد المشكلة ثم دراستها وجمع البيانات اللازمة عنها عن طريق الاتصال المؤثر بالعمل الذى من خلاله يتم التفاعل بينهما والذى عن طريقه تنتقل المعارف والخبرات والمهارات والاتجاهات بما يساعد على الوصول الى التشخيص السليم والعلاج المناسب ولولا الاتصال لما استطاع الاخصائى الاجتماعى تزويد العميل بالمعارف المتعددة واكسابه الخبرات الجديدة التى تكشف عن قدراته وطاقاته وبذلك ينجح الاخصائى الاجتماعى فى تدعيم بعض الاتجاهات أو تغييرها .،

### ثانيا- الاتصال تبادل فكرى ووجدانى وسلوكى بين الناس:

لو نظرنا الى عملية الاتصال من خلال العلاقة المهنية التى نحرص على تكوينها بين الاخصائى الاجتماعى والعمل لوجدنا أنها عملية يتم فيها التفاعل بين مشاعر وأفكار كل من المرسل والمستقبل تفاعلا هادفا يساعد على تعديل السلوك .

وأهمية الجانب الوجدانى فى عملية الاتصال أهمية بالغة لما له من قوة مؤثرة منذ أن عرف الاتصال فان العمليات التى يؤثر عن طريقها الافراد فيمن حولهم ومنذ انتهى علماء النفس الى أهمية العنصر الوجدانى عند

مواقف الانفعال وأهميته للعبيل وأهميته في تعميق العلاقة بين الافراد كما أنه من المسلّمات العملية أن عملية الاتصال لا يمكن أن تؤثر الا اذا كان لها عمق وجداني معين ولكن الجانب الوجداني بالفعل والواقع لان هذا الجانب الاخير هو صمام الامن الذي يجنب انحراف الاتصال عن بلوغ اهدافه ولذلك يمكن القول أن كلا من الجانب الوجداني والجانب العقلي في تفاعل مستمر وهو دائما في حركة وتغير ، فمشاعر المستقبل ترتبط دائما بموضوع عقلي معين حيث يشعر بالغضب مثلا ( كمشاعر أى انفعال وجداني ) من أجل موضوع خاص ( كفكرة أى جانب عقلي ) وعندما يلتقط المرسل احساس الغضب ويستجيب له عاطفيا بالقبول أو لشعاره بتقدير حالته تلتقط في نفس الموضوع نفسه الذي يبعث الى الرد ، ويستجيب له عقليا استجابة مناسبة . ليكون عامل أنذار تفاعلا مزدوجا وجدانيا وذلك يستعيد الاتصال قوته المؤثرة على السلوك بما يؤدي الى نجاح اهداف عملية الاتصال .

### ثالثا- الاتصال عملية تفاعل بين طرفين تحقق المشاركة في الخبرة

بينهما

التفاعل هو تأثير فرد على فرد آخر ولما كانت التأثيرات بين الافراد ترتبط بمبولهم واتجاهاتهم فان الافراد عادة يؤثرون في بعضهم نتيجة تفكيرهم أى تأثير عقل في عقل آخر .

فوجود فكرة في عقل شخص معين انما نشأت من احساسه بالموقف الذي يعاني منه وهو يستمد قوة منطقها من اتجاهاته الذاتية . وهذا معناه أن يسير هذا الشخص على أساس منطقيتها من وجهة نظره وكى يعدل هذا

الشخص من هذه الافكرة فهو فى حاجة الى احلال فكرة اخرى لا يكون اتجاهها خاطئاً محل الفكرة الخاطئة وبذلك تحل فكرة جديدة محل الفكرة القديمة تملأ الفراغ بين ما هو كائن وما يجب أن يكون باتجاه بناء منسجم . ولا يمكن تعديل الافكار الخاطئة أو تبديلها بأفكار سليمة . الا اذا وجد القوة المؤثرة القادرة على الاقناع . ولذلك يمكن القول أن التفاعل الذى يبنى عليه يهدف فى حقيقته للتأثير فى قوة الفكرة التى احتضنها الطرف الذى نسعى للتأثير عليه . ومن هنا يتبين أن مدلول التفاعل فى الاتصال هو قدرة المرسل على التأثير فى تفكير المستقبل واتجاهاته على اساس التفكير المنطقى والتأثير العقلى .

ومن ذلك يتبين لنا أهمية التفاعل فى الاتصال ذاته يشير التفاعل فى الاتصال الى العلاقة بين المرسل والمستقبل التى تجعل من سلوك أى منهما لسلوك الآخر وهى تأثير من جانب المرسل وتأثير من جانب المستقبل .

وهذا مانسميه المثير والاستجابة أى حدوث فعل من المرسل ورد فعل من المستقبل وهذا الاستمرار فى عملية التأثير والاستجابة أو الفعل ورد الفعل مانسميه التفاعل .

### المراحل التى تمر بها عملية الاتصال :

من الاسس العلمية المسلم بصحتها ، أن تقبل أى فكرة جديدة ممارسة أى وسيلة جديدة لا يحدث فجأة بين يوم وليلة ، ولا يتحقق على دفعة واحدة وإنما يستغرق ذلك من الشخص وقتاً طويلاً يتم على خطوات أو مراحل متعددة والشخص الذى يقوم بعملية الاتصال غالباً ما يمر بكل أو بعض المراحل وقد يطول أو يقصر الوقت الذى يقضيه الشخص فى كل مرحلة طبقاً لظروفه

الخاصة .

وفيما يلي توضيح لكل مرحلة من مراحل عملية الاتصال علما بأن كل مرحلة تتطلب اسلوبا خاصا في الاتصال سواء المباشر أو غير المباشر على النحو التالي :

#### ١- مرحلة الإدراك:

وفي مرحلة الإدراك يسمع المرء ( المستقبل ) عن الوسيلة الجديدة ومن الغرض منها /؟/ نوع ما تحققه من أهداف وتركز دور برامج الاعلام والتوعية والاقناع بفرض الفكرة الجديدة ( ولتكن مثالا فكرة تنظيم الاسرة ) على الجماهير بصفة عامة مع ايضاح اهميتها للفرد وللأسرة والمجتمع ، ويمكن تحقيق ذلك عن طريق وسائل الاعلام الجماهيرية كالاذاعة والتليفزيون والصحافة والمطبوعات .

#### ٢- مرحلة الاهتمام:

وفي مرحلة الاهتمام يهتم المستقبل بمعرفة المزيد من المعلومات من الوسيلة التي نسمع عنها ومن خصائص هذه الوسيلة ومدى ما يمكن أن يحققه من أهداف والاعراض المختلفة التي تستعمل من أجلها / ويتركز دور برنامج الاعلام والتوعية والاقناع في هذه المرحلة على تزويد الاشخاص المهنيين بمعلومات وحقائق تفصيلية من الوسيلة وطرق استعمالها واعراضها وامكان الحصول عليها وتكاليفها .

ويمكن تحقيق ذلك عن طريق عقد الاجتماعات والمناقشات أو الزيارات المنزلية يمكن الاستعانة في تزويدهم بالمعلومات بكافة الوسائل السمعية

والتعبيرية كالاقلام أو الرسومات أو النماذج أو الصور ويجب ألا يعتمد برنامج التوعية والاتناع بشكل اساسى على وسائل الاعلام الجماهيرية فى هذه المرحلة بل يكون الاعتماد على تزويد المهتمين بالمعلومات اللازمة عن طريق الاتصال الشخصى .

#### ٢-٢-٢ مرحلة التقييم:

وفى مرحلة التقييم فية، يتم الشخص بتقييم المعلومات التفصيلية التى حصل عليها عن الوسيلة ، وغالباً ما يناقش الشخص هذه المعلومات مع اقاربه أو جيرانه أو اصدقائه المقربين الذين يثق فيهم أو مع غيرهم من القادة المحليين أو ذوى الخبرة الذين يعترف برأيهم .

وبعد أن ينتهى الشخص من تقييم المعلومات التى حصل عليها ويقتنع بصحتها ويتأكد من صلاحية الوسيلة لتحقيق أغراضه ، فإنه يتقبل الوسيلة، ويبدأ فى اتخاذ قراره وذلك بتزويده بالمزيد من الايضاحات والمعلومات والحقائق عن الوسيلة وازالة ما قد يكون عنده من شكوك أو استفسارات عنها ويجب أن يتم ذلك عن طريق عملية الاتصال المباشر عن طريق الاجتماعات أو الزيارات المنزلية أو المقابلات الفردية .

#### ٢-٢-٣ مرحلة المحاولة والتجربة:

وفى مرحلة المحاولة والتجربة يسعى المرء الى تجربة الوسيلة الجديدة ومحاولة استعمالها لتحقيق وفى هذه المرحلة يكون دور المرسل هو تشجيع المستقبل وطمأنته ومعاملته معاملة حسنة والعناية به والاهتمام به وأن يتحقق ذلك إلا عن طريق الاتصال الشخصى فى الاجتماعات الصغيرة



والزيارات الفردية التي يشرع فيها ما يستجد من استفسارات أو غموض حول الرسالة المراد توصيلها .

#### ٥) مرحلة الممارسة:

وفي مرحلة الممارسة يقوم الفرد فعلا باستعمال الوسيلة التي تم اختيارها وممارستها على أن يستمر الاتصال الشخصي دوريا وبانتظام في مقابلات حتى يتأكد من اشباع المستقبل بالفكرة الجديدة وممارستها من أجل الوصول إلى تحقيق الهدف الذي خططنا للوصول إليه .

#### عناصر الاتصال:

اختلف العلماء في تحديد عناصر عملية الاتصال ، فالبعض وضعها في صورة أسئلة ، ومن خلال الاجابة عليها لا يمكن اظهار العناصر الاساسية لعملية الاتصال والتعرف على مدلولاتها .

ففي عام ١٩٤٦ عرض " هارولد لازويل " :

قضيته المشهورة التي تصف الاتصال وصفا دقيقا ، ووضعها في اسئلة هي:

من Who وبأي تأثير What Says وبأي اسئلة In which Channal لمن To whom وما تنتجه أو أثر ذلك af to With effect  
كما تحدث " كولمان " Colmen و " مارتى " Marsh عن مفهوم الاعمال باعتباره عملية ذات عناصر وهذه العناصر على النحو التالي:

١ - الشخص أو الجماعة التي تبادىء بارسال الرسالة ، ويطلق عليها

مثل هذا الشخص أو تلك الجماعة مفهوم الاتصال .

٢ - محتوى الرسالة أو مضمونها Content

٣ - الوسيلة المستخدمة في عملية الاتصال Media

٤ - المستقبل أو المتصل Communicates

٥ - الاستجابة التي يعكسها هذا المستقبل Response

ويرى الباحث المشار إليهما أن الاتصال قد ينهار أو يصبح هديم الفاعلية عند أي عنصر من العناصر السالف ذكرها أيضا . ولذلك فإنهما يعتقدان أن الاتصال الفعال إنما يَكُون وليدا للاهتمام بكل عنصر من هذه العناصر الخمس **ومما سبق نستطيع أن نحدد العناصر الخاصة بعملية الاتصال كما يلي:**

المرسل - الرسالة - الوسيلة - المستقبل - الرجوع ( الاستجابة ) والامثلة التالية توضح ذلك :

عندما أتحدث اليكم في موضوع من موضوعات منهج خدمة الجماعة تكون العناصر الرئيسية لهذه العملية هي:

١ - المرسل وهو المحاضر .

٢ - الرسالة وهي المعلومات والمفاهيم التي أُرغب أن تشتركوا معي فيها

٣ - الوسيلة وهي اللفة في صورة موجات صوتية يحملها الهواء إلى أذانكم من خلال المحاضرة .

٤ - المستقبل وهو طلبة المجموعة .

٥ - الرجوع وهي الاستجابة أو الرسالة المضادة التي تشير الى فهمكم لهذا الموضوع ولتكن الانتهاء التام للشرح أو القدرة على اجابة الاسئلة التي اعرضها عليكم .

وفي مثال أخير ، خلال مشهد من مسرحية اذ يكون :

١ - المرسل هو الممثل أو مجموعة الممثلين الذين يقومون بالتمثيل .

٢ - والرسالة هي مجموعة الافكار أو الاتجاهات والاحساسات التي يرغب مؤلف الراوية في توصيلها الى جمهور المتفرجين على المسرحية .

٣ - والوسيلة في اللغة اللفظية والاصوات اللفظية التي يسمعها المتفرج وكذلك الحركات التي يؤديها الممثلون مضافا الى ذلك كل ما حولهم من مناظر يراها المشاهد .

٤ - والرجوع هو استجابة المتفرجين بالتصفيق ، مثلا .

ونستطيع مما سبق ان نعرف هذه العناصر تعريفا عاما كما يلي :

١- المرسل أو المصدر: SENDER OR SOURCE

وهو المسئول عن اعداد وتوجيه المعلومات والمفاهيم والمهارات والاتجاهات التي يحتاجها من يتعامل منهم أفرادا أو جماعات في موقف معين رغبة في أن يتحقق المشاركة بينه وبين من يتعامل معهم . وقد يكون المرسل شخص كالمدرس مع تلاميذه/ أو الاخصائي الاجتماعي مع عملائه أو مع الجماعات التي يعمل معها ، وقد يكون المرسل جماعة مثل الخبراء يتناقشون مع جمهور في ندوة أو ربما هيئة أو مؤسسة مثل الجريدة أو محطة التلفزيون والاذاعة .

## ٢- الرسالة MESSAGE

وهي الافكار أو المفاهيم والاحساسات والاتجاهات أو القيم أو المبادئ التي يرغب المرسل في اشراك الآخرين فيها . وذلك في موقف معين . فالحقائق العلمية التي يقدمها المدرس لتلاميذه تعتبر رسالة للاخبار أو المعلومات التي تقدمها الجريدة للقراء تعتبر رسالة قد تكون رسالة اخصائي خدمة الفرد للعملاء تتضمن معلومات عن شروط المؤسسة أو الخدمات الاخرى المتوفرة في المؤسسات الا ترى ، وقد تكون مهارات عن كيفية توزيع ميزانية الاسرة أو أفكار عن كيفية توزيع ميزانية الاسرة أو الافكار عن كيفية استغلال القدرات المتبقية لدى العميل أو اتجاهات صالحة عن كيفية معاملة الابناء بأسلوب تروى سلوم .

وقد تتضمن رسالة اخصائي خدمة الجماعة لاعضاء جماعة المعلومات عن المؤسسة وبرامجها وشروط الالتحاق من امكانياتها أو اتجاهات عن التعاون أو مهارات مرتبطة بتنظيم واعداد بعض البرامج .

أما اخصائي تنظيم المجتمع فقد تتضمن رسالة مع من يتعامل معهم من قيادات محلية مثلا معلومات وحقائق عن مشاكل المجتمع الذي يعيش فيه وهكذا ..

## ٣- الوسيلة MEANS

وهي الرمز أو الشكل أو اللغة التي يستخدمها المرسل ليعبر عن رسالته أو ما يرغب في توجيههم من أفكار أو معلومات .. أو ما أشبه ذلك بالمرسل

اليه وبشركهم معه فيها . وتتعدد وسائل الاتصال التي قد تكون وسائل لفظية أو مكتوبة مثل الكتب أو المقالات أو المجالات أو الخطابات أو غير مكتوبة كالمحاضرات والندوات وحلقات المناقشة والمقابلات . وقد تكون وسائل غير لفظية كالصور والرسومات والعينات والنماذج والأفلام والتسجيلات وغيرها .

#### ٤- المرسل اليه أو المستقبل RECEIVER

وهو الفرد أو الجماعة أو الجماهير التي يوجه اليها المرسل رسالته بغية في إشراكه أو إشراكهم فيما يهتم به من أفكار أو مهارات أو غير ذلك .

والمستقبل قد يكون فرد كالصديق الذي يستمع الى صديقه . أو العميل الذي ينصت للاخصائي أو عضو الجماعة حينما يجتمع من اخصائي خدمة الجماعة وقد يكون المستقبل جماعة كالطلاب في محاضرة/الاهالي أو قيادات المجتمع في مناقشة مع اخصائي تنظيم المجتمع أو مجتمع تسمع الى راديو أو شاهد تليفزيون أو تقرأ جريدة .

#### ٥- الرجوع (أو التغذية المرتدة) FEED BACK

وهي الاجابة أو الرسالة المضادة التي يرسلها المستقبل ردا على رسالة المرسل أو هي الاستجابة التي تهدوا على المستقبل نتيجة لوصول الرسالة التي يرغب المرسل في توصيلها له . ويظهر الرجوع في أنساق حركية أو لفظية كأن يقول المستقبل نعم .. هذا صحيح أو يهز رأسه علامه على الموافقة

ومن أمثله أيضا خطاب قارئ الى صحيفة يحلل فيها مقالا معيناً أو يحتاج عليه ، كذلك تصفيق جمهور المحاضرة أو المسرح /وعلى رجل الاعمال (المرسل) الخبير وأن يكون حساسا غاية الحساسية بالنسبة للرجوع أو التغذية المرتدة حتى

يحقق التنغم والتوافق بينه وبين المستقبل وذلك بأن يعدل أو ينقح من رسالته أو طريقة إرسالها وفقا لما يلاحظه من استجابات على مايتعامل معهم .

### انواع وأنماط الاتصال :

ان تبادل الافكار والمفاهيم أو المهارات بين الناس من خلال عملية الاتصال لايتخذ شكلا أو نوعا واحدا ، وهذا يشير الى أن للاتصال انواعا وأنماطا قد تختلف وتعدد ، ويحاول البعض ايجاد تقسيمات لهذه الانواع ويرجع سبب التعدد الى الاساس الذي يتخذ منطلقا لهذا التقسيم .

### ويعتمد التقسيم على ضوء الاسس التالية :

- \* اتجاه أو خط لسير الاتصال .
- \* مدى الرسمية .
- \* نوع الوسائل المستخدمة .
- \* مقدار التفاعل خلال عملية الاتصال .
- \* عدد وطبيعة المشاركين في عملية التفاعل الاتصالي .

### أولا- اتجاه أو خط سير الاتصال :

ويبدأ هذا النوع واضحا في محيط الادارة وهو ينقسم الى :

#### اتصال هابط :

وهذا يعنى أن عملية التفاعل تبدأ من الرؤساء أو القيادات المسئولة وتتجه الى المرؤسين أى من أعلى الى أسفل كأن يصدر الرؤساء قرارات أو تعليمات

### ثانياً بمحدي الرسمية : FORMAL COMMUNTEAIFON

أي الاتصال الذي يحدث بالطرق الرسمية التقليدية المتفق عليها في محيط العمل في المنظمات المختلفة اذ يحدث المنظمات طبيعة العمل ونوع العلاقات التي تربط الافراد ومن ثم طبيعة الاتصال الذي يحقق في النهاية مما تسعى اليه المنظمات ، ويعتمد هذا النوع من الاتصال على المذكرات أو التقارير والاجتماعات الرسمية والخطابات وما شابه ذلك ، وجدير بالذكر أن الاتصال الرسمي وقد يكون صاعداً أو هابطاً أو أفقياً أي بين العاملين بعضهم وبعض وتباعد العلاقات في هذا النوع من الاتصال عن الطابع الشخصي وتفيد بلوائح معينة .

### اتصال غير رسمي : FORMAL COMMUNIEATION

ويتميز هذا النوع من الاتصال بعدم الاء ، اذ على الطريقة التقليدية في تبادل الانكار أو المعلومات أو غيرها ونظراً لهذا حينما يدور بين زملاء العمل احاديث عن مشاكلهم أو ظروف حياتهم بعيداً عن جو العمل وقيده وربما تتأثر احاديث عن العمل ذاته . بيد أن التفاعل بينهم يتخذ الطابع غير الرسمي وتتميز الجماعات الأولية ( كالاسرة وعصابات الصبيان ) بالطابع غير الرسمي حيث أن العلاقات بين افرادها وشبكة الاتصال وتتميز بطابع شخصي يعكس الجماعات غير الرسمية التي تخضع برامجها لقواعد وتوجيهات موضوعية مقدما والتي تعتبر الاحاسيس أو المشاعر والعواطف والموضوعات غير ضرورية، بيد أن الجماعة الأولية تعتبر الصفة الانفعالية عنصراً جوهرياً وهي التي تضم الاعضاء في روابط جماعية .

### ثالثاً- نوع الوسائل المستخدمة:

#### اتصال لفظي: verbal communication

ويعتمد هذا النوع على اللفظ أو الكلمات حيث تشمل لغة الكلام والحديث والكتابة أو غير المكتوبة ومن أمثلة الوسائل المكتوبة المذكرات - التقارير - الكتب - الصحف اليومية - المجلات .. الخ.

أما الوسائل غير المكتوبة مثل المحاضرة - الندوة - المناظرة - المؤتمر - حلقات المناقشة - المقابلات بأنواعها .. الخ .

#### اتصال غير لفظي: NON VERBAL COMMUNICATION

وهو يعتمد على اللغة غير اللفظية - على اعتبار أن كل الوسائل اللفظية وغير اللفظية تعتبر لغة التفاهم والاتصال - وتشمل الصور بأنواعها كذلك تشمل الرموز والاشارات التي يستخدمها الانسان لتدل على معانى أو مفاهيم معينة كاشارات المرور وحركات الانسان نفسه وغيرها وقد صنف "روش وكيز" الوسائل غير اللفظية التي يستخدمها الانسان لى التعبير لتحمل معنى منه الى غيره ثلاثة اصناف رئيسية سمياها جميعا لغات وهي :

١ - لغة الاشارات: Sibn language وتشمل الاشارات التي

يستخدمها الانسان فى التفاهم مع غيره .

٢ - لغة الحركة والافعال Actio Language

٣ - لغة الاشياء . Object Languages

رابعاً: التفاعل فى الاتصال:



ويمكن النظر الى التفاعل فى الاتصال من زاويتين أولهما من حيث طبيعة التفاعل بين المرسل والمستقبل وثانيهما من حيث تفاعل المستقبل مع موضوع الاتصال .

### التفاعل بين المرسل والمستقبل:

فقد يكون التفاعل بينهما مباشرا ( وجها لوجه ) وهذا ماسبق أن تحدثنا عنه فى الاتصال الشخصى . التى تحدث عملية الاخذ والعطاء بصورة مباشرة حيث يتواجد كل منهما فى مكان واحد - وقد يكون التفاعل بينهما غير مباشر وهنا يحدث التفاعل بينهما رغم أن كل منهما غير موجود مع الآخر ومن أمثلة ذلك الحديث التليفونى بين شخصين أو ما يحدث أثناء مشاهدة برنامج التلفزيون .

وسواء كان هذا التفاعل مباشرا أو غير مباشر فان احتمال أن كل منها يمكن أن يكون فى اتجاه واحد كذلك اذا أرسل المستقبل خطابا رد فيه على أحد فقرات برنامج التلفزيون معبرا عن اعجابه أو احتجاجه فان ذلك يعتبر تفاعل غير مباشر فى الاتجاهين .

### التفاعل فى موضوع الاتصال :

وينقسم هذا النوع الى ثلاث انواع هى :

#### ١- تفاعل واقعى مباشر:

ويقصد به أن المستقبل ( فرد أو جماعة ) يحتك مباشرة بموضوع الاتصال أى يتعامل مع ما يرغب فى معرفته أو دراسته أو فهمه بطريقة ايجابية ومن

هنا تكون مصدر الخبرة المكتسبة من مواقف الحياة ذاتها أو الأشياء والحقائق الواقعية بصورة مباشرة والأمثلة على ذلك كثيرة منها:

أ - معايشة الفرد لأهل القرى للتعرف على مشاكلها ، أو نوع العلاقات بين أفرادها ويعتبر تفاعل واقعي مباشر ، إذ يحتك بالواقع بصورة ايجابية مباشرة وهذا ما تلاحظه في الدراسات الاجتماعية والانثروبولوجية التي يقوم بها الباحثون .

ب - مقابلة طالب التدريب العملي لعميل خلال مقابلة في مؤسسة التدريب للتعرف على كيفية عقد المقابلة ، ومراعاة شروطها وكيفية ملاحظة العميل خلالها يعتبر ذلك تعلم عن طريق الخبرة المباشرة والتفاعل الواقعي .

ج - اجتماع طالب التدريب مع جماعة ليتعرف على نوع العلاقات القائمة بين الاعضاء وأثار الدوافع المشتركة بينهم على تفاعلهم ( مثلا ) يعتبر ذلك تفاعل من الشيء المراد دراسته بطريقة واقعية .

د - قيام طالب كلية الطب بالكشف على مريض لدراسة الاعراض التي تعاني منها ، كل ذلك في الحقيقة يعتبر احتكاك بالواقع المراد فهمه أو دراسته بصورة واقعية مباشرة ، ويجب أن نشير الى أن أفضل التعلم واكتساب الخبرة هو هذا النوع من التفاعل الذي يحقق للفرد أو الجماعة ظروف أو عواءل تؤدي الى تثبيت مايتعلمه ومن هذه العوامل أو الظروف الواقعية وتحمل المسؤولية ، والايجابية واستخدام الخواص كما أن هذا النوع يجذب انتباه المتعلم ويشوقه بالرغم من مزايا التفاعل عن طريق الواقع ، أو الاتصال الواقعي المباشر الا أن استخدامه في بعض المواقف يشترط صعوبات منها:

أ - عدم توفر الواقع المطلوب دراسته والتعرف عليه أحيانا كندرة الواقع أو بعده المكانى أو الزمانى أو خطورة التواجد فى مجاله أو كثرة التكاليف اللازمة لذلك .

ب - صعوبة الاستفادة من الواقع دون أن ينقح ومنها سرعة وقوع ظاهرة ما مثل نمو النبات منذ وضع البذور حتى يظهر مجموعة الخضر ولذلك تستعين بـ فيلم سينمائى ووضح هذه الظاهرة وايضا صغراً أو كبر الواقع عن الحد المعقول ويمكن علاج الظواهر السابقة باستخدام النوع الثانى وهو التفاعل مع ما يشبه الواقع أو يمثله .

## ٢- تفاعل مع مايشبه الواقع أو يمثله:

وفى هذا النوع لا يتفاعل الفرد أو الجماعة مع الواقع ذاته وإنما مع مايشبهه أو يمثله ومن أمثله هذا النوع :

أ - مشاهدة فيلم عن حياة أهل الريف للتعرف على مشاكلهم .

ب - مشاهدة نموذج تشريعى لجسم الانسان للتعرف على الاعضاء المختلفة التى يتكون منها ووظائف كل منها .

ج - مشاهدة تمثيلية تمثل مقابل اخصائى اجتماعى وعميل للدراسة دور الاخصائى فى تطبيق اساليب وشروط المقابلة ، وكذلك دراسة انفعالات واتجاهات العميل خلال مواقف المقابلة المختلفة .

وفى كل من الحالات السابقة فان الجماعة أو الفرد الذى يرغب فى اكتسابه معارف ومعلومات وأفكار واتجاهات لا يتعامل مع الواقع ذاته ولكنه مع مايشبهه هذا الواقع أما ما يمثل الواقع مثل الدراسة واكتساب المعرفة خلال عينات زخنت من الواقع ذاته كعينة من دور الانسان أو جزء من أجزاء جسم أو من نيات وهكنا .

## ٣- تفاعل مع رموز:

أى أن الجماعة أو فرد لا يتعامل مع الواقع أو مع مايشبه الواقع أو يمثله ولكن رموز تنوب عنه ، أنه هنا سوف لا يحس بشكل أو راحة أو طعم أو ملبس ما يريد معرفته . بعدما يقرأ كتابا عن التشريح أو عن المقابلة فى خدمة الفرد ، أو عن مشاكل العوامل فى قطاع الصناعة ، فى مثل هذه

الحالات لا يحتك الا بكلمات مجردة ، أما ما تحمله هذه الكلمات من مفاهيم أو لا يحتك الا بكلمات مجردة . أما ما تحمله هذه الكلمات من مفاهيم أو معانى لا تدل عليه فهذا مالا يحس به خلال القراءة ومن الصعب عليه أن يستنتجها أو يستخلص معانيها وذلك بفك رموزها الا اذا كانت لديه خبرة سابقة كافية في مثل هذه الانكار والمعانى .

#### خامسا- عند وطبيعة المشتركين في عملية التفاعل الاتصالي

وهذا ينقسم الى مايلي :

##### ١- اتصال شخصي PERSONAL COMMUNICATION

ونعنى بالاتصال الشخصى أو ( التبادل الشخصى للمعلومات ) أو عملية تبادل المعلومات والافكار والاتجاهات أو غيرها التى تهتم بين الاشخاص دون قنوات وسيطة وفى هذه الحالة أحد الاشخاص يمثل دور المرسل بينما يمثل الآخر دور المستقبل ، ومن خصائص هذا النوع أن عدد المرسل اليه محدود وتوجد فى مكان واحد يطلق عليه البعض على هذا النوع بالاتصال المحدود .

ومن أمثلة ما يحدث من مناقشات بين اخصائى أو خبير أو معاصر مع فرد أو جماعة معينة خلال اجتماع أو مقابلة فى مكان معين .

وجدير بالذكر أن طبيعة عمل الاخصائى الاجتماعى تعتمد اساسا على الاتصال الشخصى أى اتصال الوجه للوجه .

ففى خدمة الفرد يستخدم الاخصائى المقابلة حتى يتحقق اللقاء المهنى بينه

وبين العميل خلال اتصال شخصي كما يعتمد اختصاصي خدمة الجماعة خلال اجتماعاته مع أعضاء جماعته على هذا النوع من الاتصال وينطبق هذا على اختصاصي تنظيم المجتمع حينما يعمل مع ممثلي المجتمع من خلال اتصال شخصي يتحقق في اجتماع أو حلقة مناقشة أو لجنة .

## ٢- الاتصال الجماهيري، MASS COMMUNICATION

وفي هذا النوع يصبح المستقل هو الجماهير العريضة غير المتجانسة والمكونة من ملايين البشر ، وفي أماكن قد تكون غير محدودة لذا يطلق على هذا النوع من الاتصال بالاتصال غير المحدود .

ومستقبل الرسالة هنا هو مستمع الراديو أو قارئ الجريدة أو مشاهدة التلفزيون أما المرسل أو المصور فيعمل في مؤسسة اتصالية ونعني بالمؤسسة الاتصالية الصحفية أو المحطات الاذاعية والتلفزيونية .

هذا ويتضح أهمية الاتصال الشخصي والجماهيري وارتباط كل منهما بدور الاختصاصي الاجتماعي كمؤثر فيمن يتعامل معهم من أفراد وجماعات .

ولقد لعبت وسائل الاتصال الجماهيري وتلعب دورا بالغ الأهمية في أضواء قصصات عصر التكنولوجيا على وجه العالم المعاصر ، وقد أضفت هذه الوسائل على عمليات الاتصال قدرة على سرعة أحداث الأثر المطلوب من ناحيته ووسعت دوائره من ناحية أخرى على نحو جعلها تتعلق بالنطاقات المحلية والقومية ، فالتسعت مجالات الاهتمامات الانسانية ، وأولئك المقهون في أطراف

الارض المتناثية أن يصبحوا جيرانا صادقين (١).

وظائف الاتصال :

يؤدي الاتصال وظائف عديدة خاصة في المجتمع منها ما يأتي :

### التوجيه

يقصد بالتوجيه عملية تكوين اتجاهات فكرية في الافراد يراها المجتمع صالحة وحقيقه لاهدافه . والتوجيه بهذا التعريف الواسع تقوم به كافة المؤسسات والاجهزة في المجتمع ففي محيط الاسرة يقوم الاب والام بدور التوجيه للطفل حتى يكبر ويتحقق بالمدرسة التي تقوم بالنصيب الاكبر في توجيه المواطنين في المجتمع المعاصر ونظرا لمعجز المدرسة عن الحاق بالتغيرات العديدة السريعة في المجتمع نشأت أجهزة اخرى تساعد على تكمل رسالتها وهي أجهزة الاعلام المختلفة .

---

(١) ينظر في هذا الى : اسماعيل علي سعد : الاتصال والرأي العام مبحث في القوة والايديولوجية ، ط٢ ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية ، ١٩٨١ ، ص ٦٩ .

## ٢-التثقيف

يقصد بالتثقيف تزويد الافراد والجماعات بعناصر معرفية جديدة والتثقيف بمعناه الواسع للمتعارف عليه يتناول النواحي العامة التي تعجز الاساليب الاكاديمية المتبعة في المؤسسات التعليمية عن القيام بها أو على الاقل فانها تحجم عنها والتثقيف بهذا المعنى يمكن أن يقوم بها الافراد بأنفسهم وقد يكون في هذه الحالة أجود وأكثر فاعلية من التثقيف المفروض على الافراد من الخارج ولقد أصبح التثقيف مهمة تعريفية ووسائل الاتصال الجماهيرية .

## ٣-الترفيه

أصبح للترفيه نشاطا هاما وضروريا في المجتمع الانساني المعاصر بفضل ما يؤوله للافراد والجماعات فهو ينشلهم - ولو لوقت محدود في أغلب الحالات من الضغوط ( التوتر الناجمين عن تعقيد الحالة وقيودها المتزايدة ولم يعد الاتصال قاصر على تلبية الجماهير بل أصبح الاتجاه القوي الان استخدام الترفيه الموجه لزيادة استمتاع الافراد بوقت طيب ومهارة ترفيهية تنمي اتجاههم بما يعود عليهم بالفائدة .

## ٤-التعارف الاجتماعي

يعمل الاتصال على خلق فرصا للاحتكاك وتقارب الافراد والجماعات على المستويين العقلي والعاطفي ويتحقق هذا ما تنشره وسائل الاتصال كالصحافة والاذاعة من اخبار تزيد من فرص التعارف الاجتماعي بين الناس .



## أهداف الاتصال :

للاتصال أهداف كثيرة ولكن يمكن تقسيمها الى أهداف عامة وإلى أهداف خاصة . وهناك أهداف عامة بالنسبة لكل عملية اتصال إما كان نوع هذا الاتصال أو المجال الذي يتم فيه وهناك أهداف خاصة لعملية الاتصال وهذه الأهداف الخاصة تختلف حسب الظروف والمكان الذي يتم فيه هذا الاتصال وحسب طبيعته ومنشرح فيما يلي كل من هذه الأهداف العامة والأهداف الخاصة .

## الأهداف العامة للاتصال :

ويمكن تقسيم الأهداف العامة للاتصال الى :

- ١ - أهداف معرفية عندما يكون الهدف أساسا توصيل المعلومات أو الخبرات .
- ٢ - أهداف اقناعية عندما يكون الهدف أساسا تغيير وجهة نظر أو اقناع بشيء .

- ٣ - بأهداف ترويجية وتوحى أساسا للترويج عن النفس والتخفيف عنها وهذه الأهداف الثلاثة وإن كانت موجودة بالنسبة لكل عملية اتصال إلا أن أحد الأهداف قد تغلب قيمته ووزنه على الآخر في عملية اتصال معينة .

## ب- الأهداف الخاصة للاتصال :

هناك أهداف خاصة بكل مؤسسة تتوقف هذه الأهداف على توعية المؤسسة ولذلك سوف نتناول الأهداف الخاصة بالاتصال في المؤسسات الاجتماعية

وتعتمد المؤسسات الاجتماعية على العنصر البشرى بالدرجة الاولى ولذلك كان الاتصال بين افراد الفريق العامل بالمؤسسة عنصر هاماً يتبع لافرادها تبادل الخبرة ومعرفة حقيقة مايقوم به الآخرون من أعمال ومايبدلونه من جهد وما يسمح بالتنسيق بين جهودهم .

### **ويمكن توضيح بعض الاهداف الخاصة للاتصال في المؤسسات الاجتماعية :**

#### **١- اهداف الاتصال بالنسبة للعاملين:**

يهدف الاتصال داخل المؤسسة التي تلى تعريف العاملين بما يجرى داخل المؤسسة الامر الذي يؤدي الى زيادة التفاهم والثقة مما ينعكس على زيادة الانتاج ولاشك أن تزويد العاملين بالقدر الكافى من المعلومات يؤدي الى التقليل من الشائعات بين تضعيع الوقت في احاديث لا تقوم على اساس من الصحة .

#### **وهناك اربعة مجالات لتقديم المعلومات للعاملين في المؤسسة :**

أ - معلومات عن المؤسسة - انتاجها - مستقبلها - القرارات الهامة للمؤسسة .

ب - معلومات عن سياسات المؤسسة خاصة مايتصل بوظائفهم .

ج - معلومات تتصل ببعض المشكلات الطارئة التي تقابل المؤسسة .

د - معلومات تتصل بنشاط العاملين الوظيفى وظروف المؤسسة الاقتصادية.

## ٢-١ أهداف الاتصال بالنسبة للقيادات الادارية:

يحقق الاتصال الجيد مزايا كثيرة بالنسبة للقائد الادارى الناجع من خلال المشاركة مع العاملين الذين يقردهم والتأثير فيهم بالصورة الكافية .

فالقيادة تمثل القدرة على التأثير فى الناس افرادا أو جماعات بتوجيه السلوك الفردى والجماعى من أجل تحقيق هدف مشترك فالقيادة لا تسير فى اتجاه واحد ولكن يجب أن يكون هناك شعور جماعى من جانب الجماعة من خلال علاقة وظيفية بينه وبين الجماعة التى يحاول قيادتها تقتنع فيه الجماعة بوجود مواصفات القيادة التى تجعله فى نفاذهم أحق بالقيادة (١) .

والاتصال الجيد طريق القائد لاتخاذ القرارات الهامة السليمة القائمة على قدر كاف من الحقائق والمعلومات والبيانات الصحيحة (٢) .

---

(١) خيرى خليل الجميلى . " التنمية الادارية فى الخدمة الاجتماعية ودورها فى عمليات اعادة بناء المجتمع " ، رسالة دكتوراه ، ١٩٨٧ .

(٢) على أحمد على وروحية السيد : " الاتصالات الادارية والجماعية ، مكتبة عين شمس القاهرة ، ١٩٨٠ ، ص ١٤ .

## وأهم ما يحققه الاتصال من أهداف وفوائد بالنسبة للقيادات الإدارية هي:

- أ - التعرف على الحقائق والمعلومات والبيانات الصحيحة .
- ب - التعرف على حقيقة ما يحدث داخل المؤسسة بصورة صادقة .
- ج - تمكين القائد من التوجيه والإشراف والتأثير على العاملين .
- د - تحقيق التنسيق الكاء ل بين أنشطة الإدارات المختلفة داخل المؤسسة

### ٣-١ أهداف الاتصال بالنسبة للجمهور:

الجمهور له أهمية خاصة بالنسبة للمؤسسة الاجتماعية حيث أنها غالباً مؤسسة خدمات. لذلك فالمؤسسة يهتمها إقامة نظام للاتصال بالجمهور يكتنفها من أن توصل حقيقة الجهود التي تبذلها المؤسسة . وكذلك يهتم أن يتعرف الجمهور على حقيقة هذه الجهود .

والمؤسسة يهتمها بالدرجة الأولى التعرف على رأى أفراد الجمهور في نشاطها ، كذلك تسعى المؤسسة الى التعرف على شكاوى ومقترحات الجمهور لتحسين خدماتها .

### نموذج الاتصال الناجح :

- ١ - وجود اتفاق فكري بين طرفي الاتصال ، فإن الفكرة التي تصل المستمع أو القارئ إذا لم تكن هي الفكرة المقصودة فإن الاتصال لم يتم أى

أن يكون الاتصال من اختصاص كل من المرسل والمستقبل .

٢ - وجود لغة مشتركة تعاون على سهولة فهم مضمون الرسالة وإبعادها على النحر الذى يقصده المرسل .

٣ - أن نجاح عملية الاتصال تتوقف على درجة تقبل المستقبل لمضمون الرسالة وفى ضوء حالته النفسية .

٤ - أن يكون المرسل كمصدر للرسالة مدركا بحقيقة ما يريد أن ينقله للغير وملما جيدا بإبعاد الرسالة ومضمونها وأهدافها .

٥ - هيبة المصدر ومظهره واسلوبه يساعد على تشكيل صورة طيبة للمتكلم ويكون له تأثيرا اكبر على اتجاهات المستمع وسلوكه (١) .

٦ - أن يتم الاتصال فى الوقت المناسب وبالوسيلة المناسبة التى تمكن من احداث الاتصال لاثره .

٧ - أن يكون الاتصال محدود وببشر وتعبير من مستوى الفهم وفى اطار مجال من الخبرة المشتركة بمعنى تشابه خبرات المستقبل مع خبرة المرسل المتصلة بموضوع الرسالة وكلما حدث هذا الالتقاء الزكوى ازداد فهم المستقبل وهنا يتطلب من المرسل أن يراعى بدقة مدى التجارب والتوافق بينه وبين المستقبل حتى تتحقق المشاركة المطلوبة فى الخبرة المنقولة وبالتأثير المرغوب .

---

(١) ميشيل أرحابيل ، " ترجمة عبد الستار ابراهيم " . علم النفس ومشكلات الحياة الاجتماعية ، دار الكتب الجامعية ، امكتنرية ، ١٩٧٣ ، ص ٢٤٧ .

## معوقات الاتصال:

هناك عوامل كثيرة تمثل معوقات وعقبات تحول دون إمكانية تحقيق اتصالات فعالة . وهي العوائق التي تؤثر في نجاح عملية الاتصال مايلي:

١ - عدم القدرة على التعبير بوضوح عن معنى مضمون الرسالة نتيجة  
افتقاد الخلفية السليمة من التعليم والثقافة التي تمكن من نقل المعنى بصورة  
واضحة وسهلة سواء شفاهة أو كتابة .

٢ - عائق الحالة النفسية لمستقبل الرسالة ومدى استعداده لتقبلها وهذا  
يتوقف على رد الفعل الإيجابي الذي يستفاد منه في التغلب على عوائق  
الاتصال الفعال .

٣ - قد تتضمن الرسالة التي تم استيعابها بعض الأخطاء وبعض المواد  
التي تقلل من وضوح الموضوع وينتج عن ذلك أن تصبح الرسالة المستقبلية  
على درجة من عدم التيقن (١) . وإن عدم تيقن المستقبل للرسالة يطلق عليه  
التشوش مثلما يحدث في العوائق التي ترتبط بالمؤثرات الخارجية مثل  
الضوضاء . وارتفاع درجة الحرارة وشدة البرودة التي تحول دون إمكانية  
حدوث الاتصال بصورة جيدة .

٤ - عدمفاعلية وسيلة الاتصال المستخدمة في نقل الرسالة/معني أنها  
لا تتفق والظروف المحيطة ولا تراعى عوامل وظروف الموقف القائم .

---

(١) د. محمد سلام غباري والسيد عبد الحميد عطية : الاتصال ووسائله بين النظرية والتطبيق ، المكتب الجامعي الحديث ، ١٩٩١ ، ص ٣١ .

٥ - يميل الأفراد الى رفض الافكار الجديدة وخاصة اذا تعارضت مع معتقداتهم السابقة ويرى المتخصصون في هذه الناحية أن أجهزة استقبال الاتصالات لدى الأفراد تعمل كمصفاء متقنه . بحيث يميل الفرد الى ملاحظة تلك الاشياء والافكار التي تتفق مع معتقداته وآراءه الحالية كما يميل الى تجاهل أى شيء يتعارض مع معتقداته . (١)

٦ - التظاهر بفهم المعلومات المعروضة من جانب المرسل .

٧ - سوء العلاقات وفقدان الثقة بين بعض المستويات المشتركة في عملية الاتصال .

٨ - كبر حجم المنظمة وانتشارها الجغرافى .

٩ - الافراط فى استخدام وسائل الاتصال قد يكون عبئا كبيرا على المستقبل .

---

(١) عبد الرحمن عبد الهادى عمر : \* دراسات فى العلاقات الاتصادية ، مكتبة عين شمس ، القاهرة ، ١٩٧٤ ، ص ١١٥

## **الفصل الثانى .**

### **أساليب الاتصال والثقافة الشخصية**

**أساليب الاتصال الانسانى**

**تصنيفات وسائل الاتصال**

**\* مجموعة الرموز (الوسائل اللفظية وغير اللفظية) .**

**\* مجموعة وسائل الاتصال السمعية والبصرية .**





### الفصل الثانى

## الاتصال والثقافة الشخصية

تتوقف تصرفات الفرد فى حياته اليومية فى تأثيره على الآخرين أو تأثره بهم على الخلقية الثقافية التى تمثل نتاج النسق القيمى للأسرة والمجتمع الذى ينتمى إليه الفرد .

فالاسلوب الذى تتعامل به الأسرة مع أطفالها له أثاره على جوانب الشخصية ويمثل هذا الاسلوب من النشئة والتطبيع الاجتماعى ترجمة للثقافة المجتمعية .

وتعكس المريقة تنشئة الاطفال الى حد ما طابع المجتمع بحيث يكون هناك تطابق بين الشخصية المتشكلة وطريقة الحياة فى المجتمع فالتبيلة المحبة للحرب تدرب اطفالها على السلوك العدوانى والمجتمع التسلطى يدرب صغاره على احترام السلطة وهكذا (١).

وأن الشخصية الفردية تتأثر بمؤثرات وسائل الاتصال المتعددة سواء أكانت الرمزية أو السمعية أو البصرية خاصة جهاز التليفزيون الذى يلعب دورا هاما وخطيرا فى نفس الوقت . خاصة الاطفال الذين تستهدى برامجه المتعددة والتى ربما تدفعهم للتقليد دون تفكير لعدم وجود حلقة التقاء اتصالى موجه بين جانب الأسرة أو الجماعات الاخرى التى ينتمى اليها الطفل لتقريب

الفجوة

(١) ميشيل أرجاهيل - عبد الستار ابراهيم . " علم النفس ومشكلات الحياة الاجتماعية " .

دار الكتب الجامعية . ١٩٧٣ ، ص ١٧٩ .

الاتصالية بين المؤثرات التي يخضع لها الطفل وأنتى يستوعبها بصورة خاطئة لانتقاده للموجهات الايجابية التي تعدل سلوكياته .

وعلى هذا يتضح أن هناك تأثيرات لاساليب التنشئة والتطبيع الاجتماعى تحدد سلوك الفرد واسلوبه فى الاتصال بالآخرين وهى على النحو التالى :

١ - مؤثرات الحياة الاسرية فى اسلوب التنشئة والتطبيع الذى يرغبه الآباء فى صورة مباشرة فى اتصالهم بالطفل .

٢ - أثر محتوى البيئة الخارجية فى الاتصال غير المباشر والتأثير بالعادات والتقاليد والقيم المجتمعية .

٣ - الموضوع لمؤثرات الوسائل الاتصالية خاصة الاذاعة والتليفزيون فى تشكيل شخصية الفرد .

ونتيجة لهذه المؤثرات الاتصالية التى تخضع لها الشخصية لفردية تتكون انماط معينة من الاتصال يتصف به الفرد بل من الممكن أن نتوقع ونتنبه به اذا ما تعرفنا على خلفية خبرته السابقة .

وفى معظم الأحيان يقوم رأى الانسان على خبرته السابقة فيهد من الآخرين أن يشاركونه رأيه ولذلك فان القيم تشكل جزء من الاتصال وعندما يسلك الانسان سلوكا اتصاليا فانه يستحضر فيه اتجاهاته خلال حياته السابقة وقيمة وخبراته وافتراضاته ، ومعتقداته وبالتالي فانه يستجمع محصلات ونتائج سلوكه فى الماضى (١).

(١) سامية محمد جابر. الاتصال الجماهيرى والمجتمع الحديث النظرية والتطبيق . دار المعرفة الجامعية ، اسكندرية ، ١٩٩٠ ، ص ٢٩ .

## **اساليب الاتصال الانساني:**

هناك سلاسل وسميات للاتصال الانساني تمثل اسلوب مميز للتعامل في المواقف

المتبادلة بين الاشخاص . ومنتعرض للاساليب الاساسية للاتصال التي تنطوي على مايلي :

### **١- الاسلوب التسلطي:**

وهو اسلوب ينتج عن مدخلات متزمتة في التنشئة والتطبيع الاجتماعي يتأثر بها الفرد في طفولته وتنعكس على سلوكياته في اتصالاته وتعاملاته مع الآخرين وينتشر هذا النمط المتزمت من التنشئة في الاسر من الطبقة المتوسطة حيث يميل الوالدان للسيطرة وفرض لمعايير السلوك التقليدي باستخدام اساليب خشنة وقاسية .

ويؤدي هذا الاسلوب التسلطي في التنشئة الاجتماعية الى تعلق مصطنع بالوالدان والى طاعة السلطة . غير أن حبهم للقررة أيضا يزداد مما يؤدي الى ظهور الانماط الاتصالية في سلوكهم نفسه .

### **٢- الاسلوب التسامحي:**

وهو أسلوب للتنشئة الاجتماعية يعايشه الطفل حيث ينشأ في جو متسامح أميل للانطلاق تتضح فيه ازدياد جاذبيتهم الاجتماعية لدى زملائهم . ولكن هذا التسامح الذي لا يرتبط بهامش من الحرية المقيد بحدود معينة في اطار القيم والاخلاقيات فانهما تؤدي الى ظهور شخصية غير مدركة لحدود وابعاد

الاتصالات الانسانية المتزنة .

### ٣-الاسلوب التوافقي:

ويرتبط هذا النوع من الاساليب بالاتصال الاتسائي المتعقل الذى يمكن الفرد من "التوافق المجتمعى" .

ويظهر الاسلوب التوافقي بين الاسر المتناسكة حيث تحدث نموذجين فى شخصية الطفل فى الاتجاهات . وذلك كالدور الاتصالي المعتدل للنسق الابوى حينما تشجع الام طفلا على التوحد بأبيه ويؤدى الى ترسيخ انتماء الشخص لاسرته ولجناح الفرد فى اكتساب المهارات الاجتماعية الملائمة .

وعلى هذا يتضح أن العادات المتبعة فى تنشئة الاطفال فى أى ثقافة من الثقافات بما فيها من شدة أو لين تطبع أفرادها بطابع يميزهم عن أفراد الثقافات الأخرى وتحدد معالم شخصية الفرد فى اتصالاته بالآخرين .

### تصنيفات وسائل الاتصال :

وسائل الاتصال كثيرة ومتنوعة لها تصنيفات مختلفة قد تصنف على أساس المادة التى وضع لها ما تحتاجه من أدوات وأجهزة أو معالجة من موضوعات أو ما تسعى اليه المؤسسات من أهداف .

وهناك تقسيم على أساس درجة ما توفره الوسيلة من الواقعية ومن إتاحة الفرص للاحتكاك والاحساس بالواقع أو الشيء المطلوب التعرف عليه أو دراسته .. وفى ضوء هذا الأساس الأخير وهو ماسوف تأخذ به وتقسيم وسائل الاتصال الى مجموعتين :

أ - مجموعة الرموز ( الوسائل اللفظية وغير اللفظية ) .

ب - مجموعة الوسائل ( السمعية والبصرية ) .

ويجب قبل أن يتكلم على المجموعتين أن يؤكد على أن هناك فرق بين وسيلة الاتصال والادرات والجهزة اللازمة لها . فالوسيلة هي التي تعبر بها من المعلومات أو المهارات مثل الفيلم السينمائي أو الصورة والرسوم أما الجهزة فهي ما تحتاجه لامكان استعمالها أو انتاجها .

وفيما يلي مناقشة لكل من المجموعتين لوسائل الاتصال:

أولاً - مجموعة الرموز (الوسائل اللفظية وغير اللفظية):

يمتاز الانسان بأنه الكائن الحى الوحيد الذى يستعمل الرموز للدلالة على المعانى أو التعبير عن أفكاره وعواطفه . حقيقة أن الحيوان يستطيع أن يفهم مع غيره بالحركة والاشارة كالنجاح أو الهراء بل أن الحشرات نفسها تبادل الاشارات عن طريق قرون الاستشعار وغيرها كما هى فى مسالك النمل والنحل الا أن الانسان هو الكائن الحى الوحيد الذى استطاع أن يصور هذه الوظائف العصبية لدينا باستعمال اللغة وغيرها من الرموز وسواء كان النمط الاتصالى شخصاً أو جماعة أو جماهيرياً فثمة واقعية هى أن عملية الاتصال فى جميع انماطها تتوقف على انتقال الرموز ذات المعنى وتبادلها بين الافراد . كما أن أوجه النشاط الجماهيرية ومعانيها الثقافية تتوقف الى حد كبير على الخبرات المشتركة المعانى . فالاتصال فى جوهره هو عملية نقل المعانى عن طريق الرموز المتعارف عليها عن طريق الاتصال يدخل الافراد فى علاقات اجتماعية مع بعضهم البعض أو بيناتهم الخاصة .

والرموز الذى يحمل المعنى أو الفكرة هو جوهر الاتصال بكافة صوره وقد يكون الرمز اشارة أو لغزا وإيماء أو كلمة ولكنها جميعا أدوات لنقل المعانى والأفكار ولاشك أن الايماءات والاشارات تعتبر وسائل محبة اذا ما قورنت الالفاظ ولكن المعروف أن التعبير اللفوى يصاحبه عديد من الايماءات والاشارات كما يتضح لنا من الاستماع الى الخطب السياسية والدينية وغيرها . والكلمة هي القوة التى تستحضر الفكرة . وبدون الكلمة لانستطيع أن نملك نواحي الأفكار والمشاعر فالرموز هي العمود الفقري للاتصال وبدونها لا يمكن للاتصال أن يحقق اغراضه .

### وسائل مجموعة الرموز :

تعتمد الرسائل اللفظية زو الرموز على كلمات مكتوبة وغير مكتوبة فى توصيل معناها ومن الوسائل اللفظية والتى تعتمد اساسا على الكلمة تذكر الامثلة الاتية :

المحادثات التليفونية - المحاضرة - الندوة - المناظرة - المؤتمر - حلقة المناقشة - الاجتماع - الحديث - الخطبة - المقابلة .

أما اللغة اللفظية المكتوبة فتعتمد على وسائل منها :

الخطابات - المذكرات - المقالات والنشرات - التقارير - صحف الحائط - الكتب - الصحف اليومية - القصة .

ومن الوسائل غير اللفظية :

اللوائح - صور - نماذج - خرائط .

## مزايا مجموعة الرموز :

١ - أنها تختصر الوقت والجهد والتكاليف اللازمة للتفاهم بين الافراد بدلا من أن يحمل الانسان الواقع أو الشخص ذاته لعبير عما يريد فانه يستعمل الرموز الدالة عليه .

٢ - تساعد هذه الوسائل في المحافظة على التراث الاجتماعي أو الثقافي وتوصيله من جيل الى آخر وبالتالي تؤدي الى بقاء المجتمع وضمان استمراره .

٣ - توضيح وتدعيم بقية وسائل الاتصال اللازمة لها .

## أمثلة لوسائل الاتصال اللفظية:

### ١- المناقشة الجماعية:

المناقشة عبارة عن نشاط جماعي يأخذ طابع الحوار الكلامي المنظم الذي يدور حول موضوع معين أو مشكلة معينة .

وللاخصائي دور كبير في نجاح المناقشة حيث يقوم بعرض الموضوع ومساعدة الاعضاء في المساهمة في المناقشة ويلقي الاسئلة ويشجع الاعضاء على التفكير والمساهمة علاوة على دوره في تخليص ما تم مناقشته كما أن للمناقشة فوائد كثيرة منها ايجابية الاعضاء ومساعدتهم على التركيز والانتباه واتاحة الفرصة لأكبر عدد من الاعضاء في المساهمة والتفاعل والمشاركة في تحمل المسئولية . ولكن يجب أن تعرف أن للمناقشة بعض العيوب منها أنها عملية بطيئة ومعقدة في بعض المواقف التي تحتاج الى



حل سريع كما أن الاجتماع سيهت بالفشل اذا كان الاشخاص المشتركون فيه يجهلون موضوع المناقشة أو أن معلوماتهم عنه قليلة وبطل قائد المناقشة سلبيا .

## ٢-المحاضرة:

المحاضرة هي عرض للحقائق بالمبادئ والنظريات التي يرى المشرف أو الممارس أن يعرفها اعضاء الجماعة التي يتعامل معها وهي تعطي الفرصة لعرض كبير وكمية من المعلومات والخبرات ذى وقت قصير . ولاشك أن المحاضرة تذهب الى شيء من السلبية في التفكير بين المستمعين .

ومعبرة أخرى تعتبر المحاضرة عملية ذات اتجاه واحد من المحاضر الى المستمع فهي لاتعطي الفرصة لاكتمال التفاعل بين المحاضر والمستمع .

## ثانيا-مجموعة وسائل الاتصال السمعية والبصرية:

ويقصد بها تلك الوسائل التي تستعملها لتوصيل معنى أو حقيقة دون الاعتماد اساسا على الكلمات فهي تلك المسائل التي يمكن الافراد من ممارسة أو ملاحظة الواقع أو الشيء ذاته . المطلوب التعرف عليه أو ما يشبه هذا الشيء .. وهذه الوسائل توفر للفرد الفرصة للاحتكاك بالاشياء وتجعله اكثر ايجابية بما يجعل للتعليم اثر باق . وقد أثبتت الدراسات العلمية أن الاحتكاك بالاشياء أو الواقع في بيئته الطبيعية وممارسته ودراسته يعتبر من العوامل الرئيسية التي تساعد على فهم أفضل .

• وهناك فرق بين الوسائل اللفظية والوسائل السمعية والبصرية على الرغم من أن كلا من هاتين الوسيلتين لهما خصائصهما وطبيعتهما المغايرة للآخرى .

فإن الناهت أن هذه التسمية قد استخدمت لوسائل السمعية والبصرية لان  
لديهما القدرة على تمكين الفرد من أن يحصى بما يرغب في فهمه أو تعلمه .  
كأن يراه أو يسمع صوته أو يراه ويسمعه في نفس الوقت .

ومن أمثلة هذه الوسائل المعارض والاقلام والصور الفوتوغرافية  
والاسطوانات والاشربة المسجلة والصور الشفافة والرسوم التوضيحية . الرموز  
الاذاعة / الصور الثابتة . الصور المتحركة . المعارض . الرحلات .

التمثيلات والعينات والنماذج ( المخرات المعدلة )

الشكل السابق يبين نوع الوسائل السمعية والبصرية

### مزايا الوسائل السمعية والبصرية :

١ - تتيح الفرصة للأفراد المشاركة وزيادة إيجابيتهم بما يتوفر للفرد من  
فرص للدراسة والفحص والتجريب لما يريد فهمه الأمر الذي يساعد على  
تحقيق هدفه .

٢ - مقابلة ما بين الأفراد من فروق فردية . لما تحتوي الوسائل السمعية  
والبصرية من أساليب متنوعة يمكن أن تقابل الفروق الفردية بين الأفراد من  
حيث الخبرات والذكاء وقوة الحواس .

٣ - تساعد على توفير حسية واقعية عند الأفراد .

٤ - تساعد على جلب الانتباه وزيادة الاهتمام بالتشويق .

٥ - جعل التعليم باق الأثر لما توفره من إيجابية وتفاعل .

٦ - يفيد استخدام هذه الوسائل أكثر من غيرها من الوسائل في المواقف

المجدبة على العملاء والتي ليست لديهم خبرة سابقة عنها .

**عيوب نواحي القصور في الوسائل السمعية والبصرية :**

- ١ - قد يكون هذه الوسائل باهظة التكاليف مثل الافلام السينمائية .
- ٢ - ليس من السهولة دائما الحصول على هذه الوسائل .
- ٣ - قد تحتاج هذه الوسائل احيانا الى مهارات خاصة لاستعمالها كما في الافلام السينمائية .

## أمثلة لبعض وسائل الاتصال السمعية والبصرية :

### ١- الصور :

تعتبر الصور أداة فعالة للنشر وسهل حفظها في مكتبة المنظمة وفضلا عن كونها ذات فائدة كبيرة في نقل رسالة المنظمة الى المجتمع فانها لاشك اذا ما حفظت بطريقة سليمة يمكن أن تنبئ عن تاريخ الهيئة وجهودها منذ انشائها .

وبالنسبة للأفراد تعتبر الصور أداة فعالة للتعليم خاصة تعليم الأميين كما تفيد في توضيح المادة المكتوبة وتعتبر الصورة الفوتوغرافية جيدة اذا كانت تبين عمل . توضيح انفعال ، تظهر الناس على طبيعتهم ، يسهل فهمها ، ولا تؤدي الصور الغرض منها اذا كانت غير حية - أو غير مرتبة بفرض تعليمي أو غير واضحة أو متسخة أو صغيرة جدا أو ليس بها ذوق .

### ٢- المعارض :

وتعتبر المعارض من أحسن الوسائل في توصيل رسالة المؤسسة الى المجتمع والى أكبر عدد من الناس .

فلقد اتضح من التجارب أن النماذج التوضيحية أبعد أثر من الصور بل أن النماذج المتحركة أقوى أثرا من الثابتة لذلك تعتبر المعارض من ادوات الاتصال الهامة اذا أحسن تحديد الهدف منها ونقلت بطريقة جذابة .

### ٣- الملصقات :

الملصقة من وسائل الاتصال البصرية الهامة في عمليات التوعية والارشاد

ولكنها لا تستعمل وحدها بل يجب أن تكون جزء من برنامج أو خطة ارشادية منظمة .

وتفيد الملصقة في إثارة الناس ودعوتهم للعمل في الموضوعات التي تصمم من أجلها الملصقة .

#### ٤- لوحة الاعلانية:

تعتبر لوحة الاعلان من وسائل الاتصال البصرية إذا أحسن اعدادها وجودة معنوياتها أول ما أول يمكن أن تصبح ذات أهمية كبيرة في توصيل المعلومات الى الجمهور .

#### ٥- الخطابات والنشرات:

(يمكن أن تكون الخطابات ذات أثر كبير في الاتصال للأفراد أو الجماعات خاصة إذا وضعت بأسلوب واضح وصريح ، أما النشرات فهي من وسائل الاتصال البصرية ولكنها تختلف عن كونها لا تعبر عن رأي شخص معين وإنما تحمل رسالة المنظمة بوجه عام .

#### ٦- الرحلات:

تعتبر الرحلات من الوسائل التعليمية التي تعتمد على التفاعل والمساهمة بين الأعضاء في التعرف على الواقع وهي تنقسم الى أنواع متعددة من الرحلات كما أن أغراضها تتنوع وتتبع خطوات معينة في إجرائها .

#### ٧- التمثيليات:

تعتبر التمثيليات من وسائل الاتصال الهامة في العصر الحديث علوة

على كونها مصدر ترفيه وتعليم وهي تنقسم الى انواع متعددة طبقا لاجراضها وأقرب انواع التمثيليات الى الخدمة الاجتماعية هو التمثيل الحر أو تمثيل الدور.

#### ٨- مجالات الحائط:

لم تأخذ مجالات الحائط العناية الكافية حتى الان ولذلك فان انتاجها لا يزال قاصرا على الرغم من أهميتها في بلاد كثيرة .

وهي عبارة عن صفحة واحدة قد تطبع على وجه واحد أو على الوجهين وفي هذه الحالة تعلق بها نسختين يظهر الوجه الاول لاحدها والوجه الاخر للثانية . ويمكن انتاج المجلة وتكتب بخط اليد على الورق الكبير .

#### ٩- الصور المتحركة:

##### ١- الافلام السينمائية:

يتضح من التجارب التي اجراها " بلمردوب " أن الوسائل السمعية والبصرية كالافلام السينمائية والتلفزيون تفوق بتأثيرها القوى بحكم واقعية الصورة وحيويتها مقترنة بالصور المعبر وكذلك اثبتت الدراسات تفوق الوسائل السمعية والبصرية على غيرها من الوسائل الاخرى من حيث قوة تذكر الافراد المعرضين لها .

أما التجارب التي اجراها " ستفرد وارد " و " هولداي " فقد أثبتت أن الوسائل البصرية تمتاز بمقدرتها الفائقة على الاستهواء ويؤيد معظم العلماء هذه النتيجة بالنسبة للأطفال انهم يصدقون ما يرونه في الافلام حتى أنه

ليصعب جدا تعديل التأثيرات الناتجة عن المشاهدات السينمائية عند بعضهم  
وغنى عن البيان أن عادات الممثلين على الشاشة كالتدخين أو اختيار  
أزياء معينة سرعان ما تنتشر بين المراهقين وغيرهم من شديدي الحساسية  
للاستهواء . والافلام من الوسائل التى تناسب مع المتفرجين كما أنها تنجح  
بالنسبة للاجانب الذين لا يجيدون لغة الفيلم .

وتلجأ المكونات الى السينما للدعاية عن منتجاتها كما تتفق مع بعض  
دور العرض لاعلان وجهة نظرها عن طريق السينما وعرض بعض القصص  
المصورة لترويج لمبادئها السياسية .

والافلام السينمائية كوسيلة اتصال يمكن استعمالها لتوضيح وتفسير  
التفاعلات والعلاقات المتغيرة فى مجالات كثيرة ومع فئات وأعمار مختلفة  
فهى تصلح للترفيه والدعاية والارشاد والتثقيف والتعليم فى المجالات  
المختلفة كما انها عادة تأخذ اسم المجال الذى تستخدم فيه أو اسم ما تهدف  
اليه كأن تسمى افلام تعليمية أو افلام ارشادية أو افلام تثقيفية أو زراعية  
وهكذا بحسب المجال .

### مزايا الافلام السينمائية :

- ١ - تدعو المشاهد لتركيز الانتباه على المادة المعروضة .
- ٢ - تطيل فكرة تذكر الموضوع الى ضعف الفترة العادية تقريبا لما تتركه  
من اثر قوى على المشاهدين .
- ٣ - يمكن أن تقدم الخبرة لاعداد كبيرة من الدارسين فى وقت واحد

باستخدام شاشة متسعة والد عرض قوية فى قاعة كبيرة .

٤ - تسهم فى تحويل الاتجاهات العقلية والنفسية والاجتماعية لدى المشاهدين بما لهم من تأثير قوى على الوجدان .

٥ - تتميز بامكانيات خاصة بما تسهم فى توضيح المعلومات والمهارات بقدر كبير مثل :

أ - تقدم الواقع فى قالب مركز بمنظار الواقع الحى .

ب - يمكنها أن تعرض الحركات السريعة بمعدل ايضا من الواقع باستخدام طريقة التصوير السريع للحركة ثم عرضها بالسرعة العادية لاله العرض وبهذه الطريقة يمكن دراسة تفاصيل الحركات الرياضية والمهنية السريعة بتأنى  
ج - يمكنها أن تعرض الظواهر التى تستغرق وقتا طويلا بالواقع الحسى فى وقت اقل مثل تصوير عملية تفتح الازهار وانغلاقها كل مساء وعرضها فى خلال دقائق معدودة .

د - يمكنها أن تستعيد الماضى وان تخطى الحواجز بتقديم الموضوعات التاريخية فى مظهر مقنع ،س

هـ - يمكنها أن تتخصص مواطن الخطر التى يمكن للمشاهدين أن يعرضوا انفسهم كدراسة الحياة الحيوانية داخل الادغال وكدراسة التفاعلات النووية والعمليات العسكرية الحقيقية .



### خصائص الفيلم الجيد :

- ١ - أن يكون مرتبط بموضوعات الخلق أو الاجتماع ومناسب لمستوى المشاهدين في معالجته لهذه الموضوعات .
- ٢ - أن تكون مادته العلمية صحيحة وتعبيراته دقيقة .
- ٣ - أن يكون سليما من الناحية المظهرية أى ليس به خدوش أو لحظات أو باهت بصورة أو خافت الصوت .
- ٤ - أن يستغرق وقتا في عرضه يتلائم مع الوقت المخصص للمشاهد .

### ب - البراهج التلفزيونية :

لاشك أن التلفزيون والفيلم السينمائي لهما فاعلية فريدة لانهما من الوسائل التي تعتمد على حاسة السمع وخاصة الابصار وقد لوحظ أن هاتين الوسيطتين تستحوذ على اهتمام كامل من جانب الجماهير اكثر من الوسائل الاخرى خاصة اهتمام الطفل .

فقد كشفت بعض الدراسات أن أغلب الاطفال وكثيرا من الكبار يميلون الى أن يقبلوا بدون أى تساؤل عن جميع المعلومات التي تظهر في الافلام وتبدو واقعية ويتذكروا تلك المواد بشكل افضل .

### مزايا التلفزيون الاساسية :

- ١ - انه اقرب وسيلة للاتصال المباشر فهو يجمع بين الرؤية والصوت والحركة والواقع التلفزيوني قد يتفوق على الاتصال المباشر في أنه يستطيع

أن يكبر الأشياء الصغيرة وتحرك الأشياء الثابتة .

٢ - يقدم التلفزيون مادة اعلامية ذى نفس زمن حدوثها أى قد لاتمر فترة زمنية بين وقوع الحدث وتقليده .

٣ - التلفزيون أصبح وسيلة قوية يمكن بواسطتها الوصول الى عدد كبير من المواطنين .

٤ - لا يحتاج جهاز التلفزيون الى فنيين لتشغيله ويلزم عند الاستعانة بالبرامج التلفزيونية فى التدريب والتعليم مراعاة المبادئ التالية :

١ - يفضل الاستعانة بجهاز تلفزيون ذو شاشة أكبر اتساع ممكن .

٢ - يستحسن وضع الجهاز فى مستوى انظار المشاهدين حتى لا يرهقهم متابعة البرامج اذا استمر فترة طويلة .

٣ - يجب أن تكون القاعة مضاعة بدرجة كافية حتى لا تصاب العين بالاجهاد .

٤ - ينبغى التمهيد للبرامج لتهيئة الاذهان وتخصيص وقت بعد انتهاء المناقشة للدارسين فيما فهموه .



## **الفصل الثالث**

### **وسائل الاتصال وتأثيرها في المجتمع**

- \* دور وسائل الاتصال في المجتمعات النامية .**
- \* أهمية استخدامات وسائل الاتصال الحديثة في المجتمعات النامية .**
- \* اتجاه وسائل الاتصال نحو التغير الاجتماعي والتحديث .**



### الفصل الثالث

## وسائل الاتصال وتأثيرها في المجتمع

يتطلب اجراء عملية الاتصال داخل المجتمع دراسة موضوع الاتصال  
ووسائله والعوامل التي تؤثر فيه .

وفي دراسة أى نشاط في المجتمع المحلي يتعين أن تدرس هذه التأثيرات  
المتشابهة وفيما يلي بعض جوانب هامة منها:

- أ - الجوانب الفيزيكية لتواجد المؤسسات والمرافق والمنازل .
- ب - تنظيم الادوار لمعرفة المشاركين والمتفاعلين عن عملية الاتصال .
- ج - بناء الاتصال للالمام بالنمط الذي يتم به نقل المعلومات خلال المجتمع .  
والطرق التي يحتمل أن تتغير عن طريقها الاراء والاتجاهات وذلك لمعرفة  
المتحدثين في موضوع معين وطبيعة مضمون حديثهم وعدد المرات التي تحدثوا  
فيها ونوعية الموضوع الذي تحدثوا فيه .
- د - بناء القوة ويتضمن معرفة الذين يتمتعون بالمكانة والسمعة  
والمسؤولية والقدرة على التأثير في مختلف الموضوعات التي تتطلب الاقناع .
- هـ - البناء السوسيومترى وذلك للتعرف على شبكة العلاقات المجتمعية  
للمعزولين والمعتزلون والاختلاط والتجانس والمكانة الاجتماعية .
- و - المعايير الجماعية وتتصل بالكيفية التي تؤدي بها الاشياء وما الذي  
يمكن أو لا يمكن عمله .

من - تماسك الجماعة وما الذى يسود داخل الحياة الجماعية من احساس بالانتماء أو الولاء للجماعة وإلى أى حد يتحمسك الناس بهذا الولاء ومدى انعكاس هذا على المجتمع .

### **دور وسائل الاتصال فى المجتمعات النامية :**

ان وسائل الاتصال فى الدول النامية تستخدم كأداة لنشر التغيير وليست وسيلة لتأييد أو تقوية الانماط والقيم والاتجاهات السائدة .

فوسائل الاتصال الحديثة تساعد من ناحية على أحداث تغييرات سياسية لانها تشجع دوائر اوسع على المساهمة فى أوجه النشاط السياسى ، كما أنها تسهل عملية إبراز القادة الجدد وتمكن هؤلاء القادة من عمل اتصالات مع الآخرين الراضين عن الأمور السائدة ، علاوة على أنها تزيد من ثورة التطلعات أو الآمال التى تعمل على تغير المجتمع بسرعة . (١)

ووسائل الاتصال فى الدول النامية كالصحف والمجلات فهى محدودة جدا بحيث أن الجمهور القارىء لديه الاستعداد الكافى لقراءة المواد الاعلامية فى حل الظروف التى تصبح فيها هذه الوسائل نادرة ، لهذا فان قطاعات كبيرة من الجماهير تعمل على تغيير وضعها والانتقال من دور لملاحظة الى دور المشاركة . فان معظم المواطنين اكثر استعدادا للتغيير وحسن بنوع من السرور والسعادة حين تغير الأساليب التقليدية للحياة ، وهنا تحتاج وسائل الاتصال الى فهم متعمق لمشاعر وسيكولوجية المواطنين حتى تتمكن من استخدام أساليب

---

(١) جيهان أحمد رشتى : " نظم الاتصال - الاعلام فى الدول النامية " ج ١ ، دار الفكر العربى ، القاهرة ، ١٩٧٢ ، ص ١٧٣ .

فعالة يمكن أن تحدث التغيير للأفكار والمفاهيم المقدمة ويظهر هنا في أغلب المجتمعات الانتقالية .

وهنا يتضح أهمية استخدام وسائل في توعية وإقناع الجماهير للتغيير إلى أوضاع أفضل وليس للحفاظ على أوضاع تقليدية . فيمكن استخدام وسائل الإعلام أحيانا كممكن كما يمكن استخدامها في إيقاظ الجماهير وتنشيطهم (١)

ويحتاج الأمر هنا أيضا إلى معرفة مدى امكانية تقبل المجتمعات وليس ما يدعوها إلى التشك في كل ما يدعوها إلى الانتقال والتغيير ، بمعنى أنه يجب تجنب الضغط المفروض نحو التغيير حتى لا تحدث ردود فعل قتل وسائل دفاعية ولكن يجب أن تكون مدخلات وسائل الاتصال مدروسة وقادرة على التنويع بمخرجات مضمون هذه الوسائل بحيث تجدى صدى مقبول لدى الجماهير ولهم لهذه الرسائل يترتب عليها نتائج ايجابية .

لذا يجب انتقاء مضمون الرسائل والنماذج المراد تطبيقها ومحاولة تطبيقها بما يتناسب وطبيعة مدركات الجماهير والظروف المجتمعية .

وبهذا يمكن استثمار وسائل الاتصال واستخدامها في الوقت المناسب وبالوسيلة المناسبة التي تمكن من احداث نتائج ايجابية لعملية الاتصال .

---

1) Schramm. W. Communication Development and the Development process. in lucian pye (ed) Communication and political Development. Stanferm; California; Stanford university, press 1964.p.p.53.54.



## أهمية استخدامات وسائل الاتصال الحديثة في المجتمعات النامية:

### ١- تدعيم الشعور بالولاء والانتماء الى امة او قومية:

يجب أن تعمل وسائل الاتصال في المجتمعات النامية على تنمية الشعور بالولاء والانتماء ، وأن يدرك المواطنون مصلحة، نهم المشتركة وفائدة عملهم متعاونين من أجل تحقيق الاهداف .

### ويتم تحقيق ذلك من خلال الطرق الآتية:

- أ - اعلام الجماهير في نفس المجتمع عن بعضهم البعض .
- ب - تمكين الجماهير من التعاون في جماعات ومنظمات يشتركون فيها بصرف النظر عن عائلاتهم أو روابطهم الجنسية .
- ج - توفير معلومات واحدة لجميع افراد الشعب واهتمامات معينة يركزون عليها .

ويتم هذا باستخدام وسائل الاتصال الحديثة التي تحطم العزلة التقليدية في مختلف المجتمعات بالاضافة الى وجود القيادات الملائمة التي يمكن من خلالها تنمية الاحساس بالانتماء الى أمة أو قومية .

ومايزيد من الشعور بالاحساس بالانتماء القومي وجود لغة واحدة تمكن وسائل الاتصال من أن يكون لها دورها الفعال .

### ٢- تعليم مهارات جديدة:

الاتصال تلعب دورا له أهميته في تحمل عبء نشر التعليم في

المجتمعات النامية حيث لا يمكن اعداد مدارس كافية . لذلك يجب على وسائل الاتصال أن تراعى الاعتبارات الآتية :

أ - وضع استراتيجية واحدة للتعليم والاعلام .

ب - ربط وسائل الاتصال بالانهاج الدراسية التي تدرس في مدارس الاطفال وبرامج تعليم الكبار .

ج - استخدام وسائل الاتصال في جميع أوجه النشاط الزراعي والصحي والنظافة .

د - تركيز برامج الاتصال على الموضوعات الاقتصادية والتطوير الاقتصادي أكثر من غيرها .

ويتم هذا من أجل تعليم الجماهير وإحياء الشعور بالامل في حياة أفضل بين الجماهير .

٣ - غرس الرغبة في التغيير وزيادة آمال الجماهير :

تهتم وسائل الاتصال في المجتمعات النامية بغرس الرغبة في التغيير وإدخال طرق جديدة للتفكير والسلوك واكساب الجماهير معلومات واقعية واخبار عن العالم الخارجي .

كذلك تعمل وسائل الاعلام على تمويل أولئك الذين قبلوا في الماضي حظهم بدون اعتراض بحيث يصبحوا أكثر وعياً وإدراكاً بالافاق الجديدة (١)

---

1) Morroe Berger. The Arab world Today. Garden City, N.Y. Anchor Book, 1964, p.p. 425 - 961

فوسائل الاتصال في المجتمعات النامية ليست مصدرا للتسلية والترفية بقدر ما هي أدوات للتعليم والتطوير والتركيز على المستقبل .

وأنا أركز على المستقبل وتحقيق حياة أفضل يتطلب مزايا الاعتبارات الآتية:

أ - ذلك مجهود أكبر من جانب الجماهير والقيام بأدوار جديدة ومواجهة المسؤوليات والمشاكل الجديدة .

ب - حفز وتعبئة الجماهير باستخدام وسائل اتصال بمهارة وبكفاءة بما يمكن الجماهير من أن تكون آمالهم تتفق وامكانيات مجتمعاتهم .

### **اتجاه وسائل الاتصال نحو التغيير الإيجابي والتحديث:**

أن عملية الاتصال تعتبر جانبا حيا من جوانب التغيير الاجتماعي ، لأنها تفتح الطريق أمام التغيير والتحديث .

والتحديث يعني به العملية التي يتغير بها الأفراد من طريقة الحياة التقليدية إلى أسلوب في الحياة أكثر تعقيدا وأكثر تقدما من الناحية التكنولوجية (١) .

والتحديث على المستوى الفردي يتوافق ويتطابق مع التطور على المستوى الاجتماعي وعلى ذلك فإن التنمية هي نوع من التحديث الكلي الشامل

---

1) Everett. Rogers with lynne svenning : Moderni zation Among peasants. he Impact of Communication : N.Y. Rinehart and winston 1969, p.14

والتنمية من التغيير الاجتماعي الذي يتضمن ادخال افكار جديدة في النظام الاجتماعي وذلك للوصول الى مستوى اعلى والى دخل اكبر من طريق استخدام رقائل انتاج اكثر حداثة وتنظيم اجتماعى افضل مع عدالة اكثر فى توزيع الفوائد والمزايا الاقتصادية والاجتماعية (١).

والاتصال هو العملية التى تنتقل بها الرسائل من مصدر معين الى مستقبل واحد أو أكثر وذلك بهدف تغيير السلوك . وأن ثورة الاتصال لاتستطيع بمفردها أن تحقق تنمية اجتماعية أو اقتصادية مالم يكن هناك مشاركة ايجابية لقيادات وأعيان مستنيرة وقوى بشرية كافية ورأس مال يمكن أن يحقق الاهداف التنموية . وأن التغيير الاجتماعى والتحديث التى تتم من خلال عملية الاتصال تعتمد على تمردجان للتغيير هما .

#### ١- التغيير الاحتكاكى الانتقالي:

وهو الذى يحدث عندما تقوم مجموعة اشخاص أو هيئات من خارج النسق أو مجموعة من القرىاء بنقل فكرة جديدة الى اعضاء النسق الذين يقيمون بدورهم بانتقاء الافكار التى يزعمون فى تبنيتها ، فعلى سبيل المثال ارتداء القرويين بعض الملابس الحديثة فقد أخذ عن السكان الحضريين ولم يكن هناك أحد قام باجبار القرويين على الاخذ بهذه التجديدات .

---

(١) أحمد بدر : " الاتصال بال جماهير بين الاعلام والدعاية والتنمية ، ط١ عبد الله حرمي ، الكويت ، ١٩٨٢ ، ص ٣٦٣ - ٢٦٤ .

### ب- التغيير الاحتكاكي الموجه:

وفى هذا التغيير تستيع التجديدات من خارج النسق الاجتماعى كما يتأتى الاعتراف بالحاجة الى التغيير أيضا من الخارج ، وبعد ذلك يقوم المسئولين عن التغيير بتوجيه عملية انتشار الافكار الجديدة بواسطة استخدام الاتصال الجماهيرى وتقديم مبررات لتبنى هذه الافكار والعمل على تقصير الفترة الزمنية اللازمة لنشر استخدامها على النطاق العام ، وفى هذا الصدد تعتبر اجراءات تنمية الاقتصادية ، نموذجاً هاماً من نماذج التغيير الاجتماعى الموجه ، حيث تدخل افكاراً جديدة فى النسق الاجتماعى من أجل تحقيق دخل أكبر ، ومستويات معيشية اعلى ، من خلال اساليب انتاجية تتميز بأنها اكثر حداثة . (١)

---

(١) سامية محمد جابر : " الاتصال الجماهيرى والمجتمع الحديث " النظرية والتطبيق ، مرجع سابق ، ص ٢٩١ - ٢٩٣ .

وعلى هذا فالتغيير الانتقائي هو نتيجة اتصال يترتب عليه تغييرا اختياري مرغوب ومطلوب للاحساس الداخلي للجماهير والاعتناح لأهميته ذاتيا ، بينما على العكس من ذلك عملية التغيير الموجه والذي هو نتيجة اتصال يترتب عليه القيام بتوظيف وتوجيه وترشيد الجهود الجماهيرية به من خلال قيادات مسئولة تشعر بأهمية الحاجة الى التغيير وتسعى للقيام بنشره .



## **الفصل الرابع**

### **عملية الاتصال في الخدمة الاجتماعية**

- ١- الاتصال في خدمة الفرد.
- ٢- الاتصال في خدمة الجماعة.
- ٣- الاتصال في خدمة المجتمع.





### الفصل الرابع

## عمليات الاتصال فى الخدمة الاجتماعية

### الاتصال فى خدمة الفرد:

ان معظم الافراد الذين يحتاجون الى خدمات خدمة الفرد يعانون من مشكلات عجزوا عن الوصول الى حلول لها ويترتب على ذلك انه يصبح من المنطق السليم أن يلم الاخصائى الاجتماعى بطبيعته هذه المشكلات والعوامل التى تسببها . كذلك لابد له أن يلم بالمؤسسات التى تتناول هذه المشكلات ودينامية العمل فيها ، كذلك يدرس بعض النظريات التى توضح دينامية سلوك الفرد الطبيعى والفرد الذى يعانى هذه المشكلات . وان عجز الفرد عن التوافق بسبب ما يعانىه من مشكلات يرجع الى عوامل كثيرة منها اسباب خارجة عن ارادته أولا تقوى قدرته على السيطرة عليها .

وأن الاسلوب العلمى الذى تسيرو عليه طريقة خدمة الفرد هو الاعتماد على المعارف العلمية التى يجب أن تقترن بالقيم الاجتماعية والاخلاقية والدينية فى الوصول الى تحقيق اهدافها .

فالهدف العام لخدمة الفرد هو مساعدة الافراد على التغلب على العقوبات التى يواجهونها خلال ادائهم الاجتماعى ليتحقق لهم أكثر قدر من الرضاء والسعادة(١).

---

(١) عبد الفتاح عثمان : " خدمة الفرد والمجتمع المعاصر ، ط٢ ، مكتبة الانجلو المصرية ،

وهنا يتضح أهمية اقتران المعرفة العلمية بالقيم التي تعترف بضرورة  
اقدام الانسان وتقدير كيانه ومراعاة تقاليده وصالح المجتمع الذي يعيش فيه  
من أجل الخروج بالعمل بعيدا عن مشكلاته .

وكل هذه الاعتبارات السابقة المرتبطة بمشكلة العمل وكيفية الخروج به  
بعيدا عن متاعبه ومشكلاته لن تتم الا من خلال عملية تفاعل واتصال  
مشترك بين الاخصائي الاجتماعي والعمل .

**ولكى نوضح دور الاتصال في خدمة الفرد فالتاسوف نتناول من خلال  
الجوانب الآتية:**

- ١ - اساليب الاتصال الفنية في خدمة الفرد .
- ٢ - الاتصال اساس تنوين مبادئ خدمة الفرد .
- ٣ - الاتصال وعمليات خدمة الفرد .

#### **(١) اساليب الاتصال الفنية في خدمة الفرد:**

تعنى الاساليب الفنية في خدمة الفرد هي تلك الوسائل التي يستخدمها  
الاخصائي الاجتماعي في حصوله على المعلومات والحقائق المرتبطة بالعمل  
وتعمل على توضيحها والقاء الاضراء عليها .

**وهناك أسلوبان هامين للتعرف على أبعاد المشكلة :**

##### **١-المقابلة:**

ان المقابلة في خدمة الفرد هي المجال الطبيعي الذي يتصل فيه الاخصائي  
الاجتماعي مع العميل بهدف دراسة المشكلة وتشخيصها وعلاجها وهي لقاء

مهم مرتبط بفلسفة المؤسسة وشروطها وليست المقابلة مقتصرة على العميل فقط بل تتسع حتى تشمل كل المصادر الدراسية التي تلجأ اليها الاخصائي الاجتماعي عن استكمال الدراسة والوصول الى استخلاص التشخيص الذي يفقد بالتالي الى وضع خطة العلاج المناسبة والمقابلة كاتصال مهني يتطلب الكثير من الجهد والوقت حتى يحقق اهدافها المرسومة ، وهي لهذا تحتاج لمهارة خاصة لممارستها فقد وضع لها شروط واساليب وقواعد مهنية على الاساس العلمى والاستعداد الشخصى والخبرة المهنية التى تصب فى المقابلة المهنية من أجل احداث المشاركة والتفاعل باعتبارها اساس النجاح فى عملية الاتصال لتحقيق مساعدة العميل .

#### ب- الزيارة المنزلية:

الزيارة المنزلية هى نوع من المقابلات الاتصالية المهنية والتي تعتبر امتداد لاحقايات المؤسسة ولكنها تتم فى منزل العميل باعتبارها بيئة العميل الطبيعية

وتهدف الزيارة المنزلية الى تحقيق هدف معين له أهمية ولا يمكن تحقيقه فى المقابلات التى فى المؤسسة وهو زيادة خبرة الاخصائي الاجتماعي بشئون الحياة العائلية للعميل وتكملة الصورة التى يعطيها العميل عن مشكلته أثناء المقابلة فى المؤسسة . (١)

---

(١) خيرى خليل الجبلى ، " عمليات خدمة الفرد " ، المكتب الجامعى الحديث ، الاسكندرية

## ٢- الاتصال وعمليات خدمة الفرد:

تتضمن خدمة الفرد ثلاث عمليات اتصالية أساسية يتبادل الاخصائي الاجتماعي من خلالها مشكلات العملاء وهذه العمليات هي الدراسة والتشخيص والعلاج .

### الدراسة:

وهي عملية يتعرف عليها الرقوف على الحقائق والمعلومات الخاصة بحالة العميل ومشكلته حتى يمكن تفهم أبعاد المشكلة بصورة حقيقية .  
وتتحقق عملية الدراسة من خلال أساليب يقوم الاخصائي الاجتماعي أهمها:

- \* المقابلة بين الاخصائي الاجتماعي والعمل داخل المؤسسة .
  - \* الزيارة المنزلية حيث يتم اللقاء بين الاخصائي الاجتماعي والعمل .
  - ويعتمد الاخصائي الاجتماعي على عدة مصادر اتصالية للحصول على المعلومات عن الحالة أهمها :
  - \* العميل نفسه : باعتباره صاحب المشكلة .
  - \* الاسرة : من خلال المقابلة الجماعية مع أسرة العميل .
  - \* الاصدقاء والمدرسين ورؤساء العمل .
  - \* الخبراء والمختصين كالطبيب أو المحامي أو الاخصائي النفسي ..
- تعتمد المقابلة لنجاح العملية الاتصالية وتحقيق اهدافها أن تعتمد عملية

الدراسة في المقابلة على قدرة الاخصائي الاجتماعي على الانصات والاستماع  
الجهد والقدرة على التعليق وتوجيه الاسئلة وهي تمثل شروط وضمانات  
للاتصال الجيد لنجاح المقابلة الدراسية .

### ب- التشخيص:

يمثل التشخيص الرأى المهنى للاخصائي الاجتماعي الذى يتوصل اليه  
أثناء اتصاله بالعميل واستعراضه للحقائق والمعلومات وخروجه بمجموعة من  
المحددات والعوامل المختلفة التى أدت لحدوث المشكلة بدرجة أو بأخرى ،  
ويعتمد الاخصائى فى هذا على تحليل منطقي وعلمى ومهنى للحقائق دون  
تمييز أو تدخل للاعتبارات الذاتية للاخصائى حتى يتمكن من ابراز جوانب  
القوة والضعف فى شخص العميل وجوانب المشكلة .

### ج- العلاج:

وهو الجهود والخدمات التى تقدم للعميل والتى يمكن أن تحدث أمرا  
مرغوبا فى موقفه وتمكنه من الوصول لحالة من التلاؤم الاجتماعى الذى  
يرضيه ويرضى المجتمع الذى يعيش فيه ويتم العلاج بعد اجراء التشخيص  
الذى يعتمد على الدراسة التى تمت ويتناول العلاج كلا من شخصية العميل  
والبيئة المحيطة والتى تلعب دورا فى احداث المشكلة . ويتم العلاج عن  
طريق اتخاذ الوسائل المناسبة للحصول على هذه الخدمات وليس العلاج  
الاجتماعى هو مجرد تقديم خدمات مادية للعميل بل أن مجرد الصلة  
الاجتماعية قد تكون جزءا من العلاج وفى حالات غير قليلة تكون هى كل  
العلاج . كما فى حالات سوء التصرف فى الداخل والارشاد :سيكولوجى ،

ومادام العلاج موجود الصلة الاجتماعية التي تتضمن علاقة مهنية لها مميزات خاصة  
فيمكن القول بأن العلاج يبدأ بافتداء الصلة الاجتماعية أيضا وهكذا تسير  
العمليات الثلاثة جنباً إلى جنب وتتفوق أحداها في فترة عنها في فترة حسبما  
تقتضى الظروف المتفاعلة في الموقف (١)

### **الاتصال في خدمة الجماعة :**

تعتبر خدمة الجماعة طريقة من طرق العمل مع الجماعات التي يستخدمها  
الأخصائي الاجتماعي مع الأفراد أعضاء الجماعات التي تتوفر بها فرص النمو  
الاجتماعي السليم الذي يكتسبون من خلاله الخصائص التي تجعلهم مواطنين صالحين  
للمجتمع الذي يعيشون فيه .

وأخصائي العمل مع الجماعات يعمل على توجيه هذه الجماعات لتصبح قادرة  
على تنشئة أفرادها تنشئة اجتماعية صالحة من خلال أكسابهم تجارب جماعية صالحة  
أو توجيه التجارب الجماعية القائمة من أجل صالح الجماعة والمجتمع .

والعمل مع الجماعات يمثل عملية اتصالية تعتمد على فهم أساليبها للعمل مع  
أعضاء الجماعة على إشباع ميول أعضائها وعلى أن يقوموا بأنفسهم بوضع برامج  
نشاطهم وتنفيذها في حدود ما تسمح به قدراتهم وذلك كأكسابهم القدرة على القيادة  
والتبعية وأكساب اللياقة البدنية وتعديل سلوكهم وتحقيق نمو الجماعة والمساهمة في  
نمو المجتمع وتغييره .

وسوف نتناول موضوع الاتصال في خدمة الجماعة من خلال الجوانب الآتية :

#### **١ - ماهية الاتصال في طريقة العمل مع الجماعات .**

(١) فاطمة مصطفى الحاروني . " خدمة الفرد في محيط الخدمات الاجتماعية " ط ٥ ،

٢ - دور اخصائى الجماعة فى الاتصال .

٣ - برامج الجماعة وعلاقتها بالاتصال .

٤ - عمليات خدمة الجماعة ترتكز على عملية الاتصال .

#### ١- ماهية الاتصال فى طريقة العمل مع الجماعات:

تعتمد خدمة الجماعة كطريقة تعتمد على تحقيق قرض النمر فى تفاعل جماعى يكتسبون من خلاله ثمر خبراتهم ومعلوماتهم وقدراتهم ويتمكنوا من تكوين شبكة من العلاقات الاجتماعية .

وفى طريقة العمل مع الجماعات، تتعدد شبكة الاتصال المتفق عليها كما فى الجماعات المشكلة بطريقة رسمية أو قد تنشأ علاقات دون اتفاق كما فى العلاقات التى تنشأ فى الجماعات التلقائية .

فإن شبكة العلاقات الاجتماعية لأعضاء الجماعة يتوقف على تكوين الجماعة الرسمية أو التلقائية والذي يترتب عليه شكل بناء الاتصال داخل الجماعة .

ولاشك أن العلاقات المتبادلة بين افراد الجماعة لها أكبر الاثر فى بنائها ويقصد بالبناء السوسيو مترى تلك العلاقات المهنية على الاختيار والتجاذب أو التنافر وعدم الاهتمام الى غير ذلك مما يميز الافراد فى تفاعلهم اليومي بعضهم مع البعض الاخر ، وعلى ذلك نجد أن كل عضو فى الجماعة له موضع فى البناء السوسيو مترى وقد يكون هذا الموضع مركزيا أو طرفيا أو منعزلا وقد نجد شخصا هو الوحيد الذى له موضع فى جماعتين



صغيرتين . (١)

## ٢-٢ دور الاختصاصي الجماعة في الاتصال :

ان العلاقة المهنية التي ترتبط بين الاختصاصي واعضاء الجماعة تعتبر وسيلة اتصال مهنية على الثقة والاحترام المتبادلين من أجل تحقيق أهداف خدمة الجماعة .

وأن الدليل على وضوح العلاقة المهنية هو وجود الهدف الواعي الذي ينبع من معرفه مايجب أن ينظرى عليه الوصول الى الهدف (٢).

وتتميز العلاقة في خدمة الجماعة تميزا فريدا من حيث أنها ليست علاقة واحد لواحد بين شخص يقدم المساعدة وشخص آخر من العملاء ولكنها علاقة بين المساعد وافراد في مجموعة ومع المجموعة ككل (١).

وعلى هذا يجب أن تكون العلاقة بين اختصاصي الجماعة والجماعة مهنية على خلق جو من الثقة والاحد والعطاء المتبادلين مع الجماعة كلها وهذا يحتاج الى مهارة فنية وقدرة تمكن اختصاصي الجماعة في المحافظة على جميع خطوط الاتصال بحيث أن تصبح مفتوحة مع كل اعضاء الجماعة .

---

(١) لويس كامل مليكه . " ميكولوجية الجماعات والقيادة " ط ٢ ، مكتبة النهضة المصرية ، القاهرة ، ١٩٧٠ ، ص ٢٤٠ - ٢٤١ .

2) Helen Harris perlman, Social casework. chicage. University of chicago press copyright 1957 by the university of chicago, p.68.

(٣) جزيلا كرونوكا : خدمة الجماعة عملية مساعدة ، الهيئة العامة للكتاب والاجهزة العلمية جامعة القاهرة ، ١٩٦٩ ، ص ١٢٦ - ١٢٧ .

وأن احتفاظ اخصائى الجماعة بوجود خطوط اتصالية منظمة مع اعضاء الجماعة وتمثل الدور الايجابى الذى يقوم به اخصائى الجماعة مع اعضاء الجماعة يتضمن هذه النقاط الآتية:

- أ - توجيه أعضاء الجماعة بوعى وإدراك عمليات التفاعل التى تؤدى الى نمو اعضاء الجماعة وتحقيق لهم الاتزان الانفعالى والشعور بالمسئولية .
- ب - فهم اتجاهات ومشاعر واحاسيس أعضاء الجماعة ومعرفة كيفية العمل مع الجماعة بكفاءة تساعد فى تهرب وجهات النظر المتعارضة بين الاعضاء وإطلاق القوى الخلاقة والابتكارية لدى اعضاء الجماعة .
- ج - معرفة اخصائى الجماعة بنفسه حتى يمكنه استشعار مهاراته المهنية لصالح اعضاء الجماعة وتحقيق أهدافها .
- د - معرفة اخصائى الجماعة بالمجتمع وموارده ومؤسساته والهيئات العامة الاجتماعية والائدية ومواطن الترويج المختلفة حتى يتمكن من مساعدة الجماعة للانتفاع بهذه الموارد .
- هـ - ان مهمة اخصائى الجماعة هى اكتشاف حاجات الاعضاء بحيث تكون ألوان النشاط والبرامج مطابقة لرغباتهم وتوجيههم لوضع برامجهم ونشاطهم بأنفسهم .
- و - مساعدة كل فرد فى الجماعة على الشعور بالرضا والسرور فى علاقاته الاجتماعية ونشاطه داخل الجماعة .
- ز - شعور اعضاء الجماعة بالانتماء فيما بينهم بحساب كل عضو فى

الجماعة خبرات وأعباء عن طريق المشاركة والعمل مع الأعضاء الآخرين لتحقيق هدف مشترك ويشترك كل عضو في نشاط الجماعة مع الاحتفاظ بشخصيته ورأيه الخاص ومعتقداته وقيمه .

### ٣- برامج الجماعة وعلاقتها بالاتصال

تهدف خدمة الجماعة الى نمو الفرد والجماعة وذلك من خلال مساعدة الاخصائى بتزويد الافراد بالخبرات والمعلومات التى تمكن الاعضاء من الاستفادة بوقت فراغهم والحياة فى جو من شبكة العلاقات الاجتماعية الهادئة بوقت فراغهم والحياة وحقوقهم وواجباتهم واشباع حاجاتهم ورغباتهم وهذا لن يتأتى الا عن طريق البرنامج الذى تضعه وتنقله الجماعة بمساعدة الاخصائى .

فالبرنامج هو المدرك أو الفكرة المجردة التى تحتوى على أوجه النشاط المختلفة والعلاقات والتفاعلات والخبرات للفرد والجماعة التى توضع وتنفيذ بمعرفة الجماعة ومساعدة الاخصائى لمقابلة حاجاتهم واشباع رغباتهم (١).

ويجب أن يكون محتوى البرنامج مستمد من واقع الحياة ويشمل المجالات المختلفة الاقتصادية والصحية والاجتماعية ومن خلال استخدام الوسائل الاتصالية المناسبة التى تمكن من تنفيذ البرنامج بصورة ايجابية وناجحة وتمكن من تحقيق نمو الفرد والجماعة .

وعلى هذا نجد أن هناك اعتبارات يجب أن تراعى عند وضع وتصميم

---

1) Trecker.Harleigh B. Group process in Administration N.Y woman , s p r e s e , 1 9 5 0 , 1 4 2 .

### البرنامج :

أ - حاجات ورغبات وقدرات أعضاء الجماعة وعلاقتهم بعضهم البعض وكذلك علاقاتهم بالاختصاصي .

ب - المهارات والمعلومات المهنية وقدرات الاختصاصي وعلاقته بالأعضاء .

ج - مدى إمكانية مساهمة محتويات البرنامج من مقابلة حاجات الأعضاء وإشباع رغباتهم .

وأن تصمم البرنامج يخلق مجالاً للنقاش وتبادل الآراء ، وهذه المناقشات التي تنجم عن التصميم ، وتنشأ من علاقة النشاط ذاته ، لها قيمتها الحيوية لأعضاء الجماعة ، حيث أن اختصاصي الجماعة يقوم باستخدامها واستغلالها على النحو والتقدم (١) .

وهناك أنواع متعددة من برامج الجماعة نذكر منها ما يأتي :

أ - البرامج الاجتماعية : وتهدف إلى تنمية المهارات الاجتماعية لدى أعضاء الجماعة ومعاونتهم على التفاعل الاجتماعي ومن أوجه النشاط الاجتماعي حفلات السمر والتعارف والموسيقى والتشيلبات .

ب - البرامج الرياضية : وتهدف إلى إتاحة الفرصة لأعضاء الجماعة لاكتساب مهارات رياضية والتمتع بالنشاط الترويحي مع تنمية علاقات القيادة

---

(١) محمد شمس الدين أحمد : " فن خبذة الجماعة في محيط الخدمات الاجتماعية " ، دار

والتبعية بينهم ومن أهم أنواع النشاط الرياضى الالعاب الفردية كالعدو والوثب وحمل الاثقال والسباحة وكذلك الالعاب الجماعية ككرة القدم والكرة الطائرة وكرة السلة .

ج - البرامج الثقافية : وهى من أكثر البرامج انتشارا فى المجتمع لانها ضرورية من ضرورياته وادارة من ادوات تكوين الرأى العام ومن أهم البرامج الثقافية الندوات والمحاضرات والاستماع الى الاذاعة ومشاهدة التلفزيون .

د - البرامج الفنية : وهى من البرامج التى تعطى الفرصة للأفراد على أن يدرخوا الحواس المختلفة وتنتهىء الفرصة للتعبير الحر وتذوية قدراتهم الابتكارية وهى تتضمن اعمال التجارة والنحت وطبع المنسوجات ،الرسم وغير ذلك من ضروب النشاط الفنى .

#### ٤- عمليات خدمة الجماعة تركز على عملية اتصال:

تعنى العمليات الجماعية النظر الى الجماعات كوجود دينامى يتميز بالتغير وبالنشاط المتواتر وأنماط سلوكية مميزة للأفراد فى الجماعة ككل . (١)

وتتضمن خدمة الجماعة عدة عمليات هى الدراسة والتشخيص والتخطيط والعلاج .

أ - الدراسة : حيث يقوم اخصائى الجماعة بدراسة أهداف الجماعة وبرامجها وتكوينها وأنماط القيادة فيها والعلاقة بين اعضاءها والعلاقة بينها

---

(١) لويس كامل مليكه . مرجع سابق . ص ٣١٢ .

وبين الجماعات الاخرى والبيئة المحيطة بها وكذلك دراسة افرادها وحاجاتهم وظروفهم النفسية والاجتماعية والثقافية والاقتصادية وديناميكية العلاقات بين الاعضاء فى الجماعة .

ب - التشخيص : ويقوم اخصائى خدمة الجماعة بتحديد حقيقة وضع الجماعة ونوع العلاقات السائدة فيها والمشاكل التى تواجهها والصعوبات التى تحول دون تحقيق اهدافها وجوانب القوة والضعف فيها .

ج - التخطيط : ويتناول وضع خطة مناسبة للعمل مع الجماعة والنهوض بها ومواجهة الصعوبات والمشكلات التى تعرض للجماعة .

**وتتضمن الخطة اعتبارات يجب مراعاتها لتحقيق اهدافها**

**وهي :**

- \* أن تكون الخطة واقعية متمشية مع أهداف الجماعة والمجتمع .
- \* أن تكون مرنة بحيث يمكن تعديلها كلما اقتضى الامر ذلك .
- \* أن ترتبط بتحديد مدى زمنى يمكن أن تتم من خلاله كل مرحلة من مرحلتها .

د - العلاج : ويظهر فى هذا الجانب دور اخصائى الجماعة كحلقة اتصال بين الجماعة والمؤسسة من خلال تحقيق اغراض المؤسسة والعمل على نمو الجماعة وزيادة تماسكها وتنشيطها وفهم مشكلاتها الداخلية التى تعوق تقدمها ونموها واستخدام الموارد والامكانيات التى يمكن الحصول عليها لحلها فاختصاصى الجماعة هنا يقوم بنوعين من الانماط العلاجية داخل الجماعة وهى

### على النحو التالي:

- \* علاقة الافراد الذين يأتون انماطا سلوكية غير موية وغير مرغوبة .
  - \* علاج عام للجماعة ككل بحيث ينسويها الاخصائي ويرفع مستواها .
- وعمليات خدمة الجماعة كعمليات جماعة اتصالية تكشف من خلال تفاعل الجماعة عن بعض الصعوبات والمشاكل التي يجب أن تكون في اعتبار اخصائي الجماعة وهي مشكلات مرتبطة بعملية الاتصال .

### مشكلات وصعوبات التفاعل الجماعي:

- أ - عدم تهيئة الجماعة للحياة في جو ديمقراطي نظرا لعدم تداركها لحقيقة المفاهيم والافكار والممارسات الديمقراطية وذلك لانها اعتادت حياة جماعية ارتبطت بالخضوع للسلطة .
  - ب - تمرد الجماعة نتيجة الضغط والاحباط المخزون ثم سرعان ما يتشجع أحد الاعضاء على الشعب ثم سرعان ما يتبعه الاعضاء الآخرون .
  - ج - انتشار التسريب في حياة الجماعة ويشبه " ديدل " هذه الحالة بانتشار العدوى أو ما يسمى بـعدوى السلوك (١) .
- ويظهر هذا نتيجة وجود بعض العناصر الفاسدة التي تهاشر تأثيرها بقوة التأثير والايحاء على بقية الاعضاء.

1) Redl . F. When we deal with children. press, N.Y. 1977. , p.

د - ان بناء الجماعة فى تكوينها على أساس غير مرسوم يخلق صعوبات فى عملية الاتصال نتيجة الفروق الواسعة فى المستويات العمرية والنم العام والقدرات والخبرات السابقة .

وإذا كانت هناك مشكلات وصعوبات فى ممارسة عمليات خدمة الجماعة فإنه لابد من وجود توجيه وتوظيف مرشد لهذه العمليات الجماعية الاتصالية بما يساعدهم فى تنمية الجماعة .

#### **موجهات العمليات الجماعية الاتصالية لتحقيق تنمية الجماعة:**

أ - تحليل الأدوار التى يلعبها أعضاء الجماعة وتوجيهها لتمثيل الأدوار طبقا لقدراتها وامكانياتها ويمكن اكتشاف ذلك من خلال المناقشات الجماعية والمقابلات .

ب - التصدى لانتشار عدوى السلوك فى الجماعة بدءا من اللحظات الاولى لممارسة الجماعة لنشاطها .

ج - إعادة بناء الجماعة على أساس سليم لايجاد الأسلوب الصحيح فى تكوين شبكة من العلاقات الاجتماعية الطيبة بين أعضاء الجماعة .

د - استخدام أسلوب يتسم بالمرونة المنطقية التى تشعر أعضاء الجماعة بالحرية والاحترام لمشاعرهم .

#### **الاتصال فى تنظيم المجتمع :**

لقد اتفق معظم الكتاب فى تنظيم المجتمع على أن هذه الطريقة تهدف الى أحداث تغير اجتماعى مقصود فى الناس وبيئاتهم لتحسين مستوياتهم



## الاقتصادية والاجتماعية .

وتؤمن هذه الطريقة بضرورة اشتراك سكان المجتمع في جميع مداخلها وخطواتها اذ أن اشتراكهم في جميع العمليات التي تؤدي الى تغيير المجتمع سوف يؤدي بالضرورة الى تغييرهم هم انفسهم اذ اصبح من الثابت أن الانسان لا يتعلم ولا يكتسب الخبرة الا بقدر ما يقوم به من نشاط ومجهودات معينة وعلى ذلك فانه بقدر ماتتاح له فرص التفاعل وبذلك الجهد بقدر ما يكون اكتسابه للخبرة وغو مهاراته وتعلمه وفي هذا تفسير واضح لحرس التنظيم الاجتماعي على اشراك سكان المجتمع في جميع العمليات المختلفة لذلك فلاعجب اذا قلنا أن طريقة تنظيم المجتمع في جميع العمليات المختلفة لذلك فلاعجب اذا قلنا أن طريقة تنظيم المجتمع تنطوي على عملية المعال مستمرة بين التنظيم الاجتماعي وبين سكان المجتمع وبين هؤلاء السكان وبين الاخصائيين السكان بعضهم البعض الآخر . وتبدأ عملية الاتصال هذه منذ بداية عمل اخصائي تنظيم المجتمع الذي يغير وحده العمل الذي يعمل معه من أجل احداث التغيير المطلوب .

وتهتم طريقة تنظيم المجتمع اهتماما بالغا بتطبيق ماوصلت اليه العلوم الاجتماعية الحديثة من نظريات ومبادئ، وتجارب حتى يمكن أن تحقق اهدافها في احداث التغيير .

ولطريقة تنظيم المجتمع عديد من المقومات المعاصرة والاساسية والتي تؤدي لنجاح الطريقة وكذا تلعب دورا بارزا في احداث التغيير الاجتماعي المقصود والتصدي لعلاج المشكلات المجتمعية الناتجة عن التصدع في النظم

## الاجتماعية.

وتستخدم الطريقة في تحقيق ذلك العديد من الوسائل الاتصالية التي تسهم في الوصول الى تحقيق أهداف طريقة تنظيم المجتمع **ومن أهم هذه المقومات لطريقة تنظيم المجتمع هي :**

- ١ - بأن يتوفر للطريقة منظم الاجتماعى على مستوى من الاعداد المهني والكفاءة التي تمكنه من القيام بعمله بناء على خطوات مهنية مرسومة ومخططة لها بفرض تحقيق أهداف مرغوب فيها . (١)
- ٢ - امكانية التطوير الجيد للأسس والفلسفة والمبادئ الخاصة بالطريقة والتي من خلالها يمكن تحقيق اهدافها الانشائية والوقائية والعلاجية
- ٣ - التركيز على الجهد والتطوعية والاعتماد على المشاركة ومساهمة جميع الافراد من أجل وضع المخطط الكفيلة للنهوض بالمجتمع .
- ٤ - أن تعمل الطريقة في إطار من التفاعل المستمر بين المجتمع المحلي والمجتمع الاكبر .
- ٥ - الاعتماد على التغيير المقصود والموجه بصورة مخططة في حدود الموارد والامكانيات والاحتياجات وطبيعة المجتمع المراد تنظيمه بصورة يمكن خلالها تحديد اسلوب العمل المهني الذي يمكن الطريقة من مواجهة هذه الاحتياجات .
- ٦ - استخدام أجهزة خاصة وابتعاد هياكل متخصصة لتقديم الخدمات التي

---

1) Stroup . Community welfare organization 1952 .

يحتاجها المجتمع من أجل تحسين واحداث التغيير الاجتماعى ورفع مستوى حياة المجتمع .

٧ - الاهتمام بالبحوث والدراسات العلمية للتعرف على مشكلات واحتياجات المجتمع وتحديد أولويات المواجهة ويتطلب هذا مهارات مهنية لدور المنظم الاجتماعى يمكن أن تحدث التغيير الاجتماعى بالاضافة الى الاهتمام بدور القيادات الشعبية فى المشاركة لنجاح طريقة تنظيم المجتمع .

٨ - الاستفادة من العلوم الاجتماعية المختلفة التى تساهم فى نجاح افراض الطريقة فى كافة المجتمعات لتحقيق التنمية منها .

ولما كانت مراحل وخطوات تنظيم المجتمع تتصف بالاستمرار فان عملية الاتصال أيضا تتصف كذلك بالاستمرار. ولكى ندمج دور الاتصال فى تنظيم المجتمع سوف نتعرض للمراحل التى تمر بها ممارسة هذه الطريقة ودور الاتصال فى كل مرحلة من هذه المراحل :

### **أولا - المرحلة التمهيدية :**

وتستهدف هذه المرحلة تعرف المنظم الاجتماعى على المجتمع الذى يعمل معه كما تستهدف تعريفه للناس بمسئوليته وبدورهم فى العمل معه . وإذا كان هناك جهاز أمكنه العمل من خلاله أما إذا كان المجتمع لايتوفر فيه الجهاز تصبح هذه المرحلة مناسبة لتكون جهاز يمكنه تحمل مسئوليات التغيير فى المجتمع والعمل على تنميته وقد يتطلب الأمر البدء بمشروع يلهم سكان المجتمع فائدته لكى يشقوا فى فائدة الاشتراك فى العمل . ومن أجل تحقيق اهداف هذه المرحلة فان المنظم الاجتماعى يقوم بعملية اتصال سكان المجتمع

لتعريفهم بنفسه وبطبيعته عمله ومسئولياتهم معه باعتبارهم محور العمل كله  
وهذه العملية تحتوى امرين:

### أ - الامر الاول:

أن المنظم الاجتماعى يريد أن ينقل الى جميع سكان المجتمع هذه ٩٢٩٢  
المعرفة حتى يصروا مشتركين معه فى المعرفة ويصبحوا متفهمين لمسئولياتهم  
نحو مجتمعهم .

### ب - الامر الثانى:

أن المنظم الاجتماعى يجد امامه صعوبة وهى كيفية الاتصال بجميع  
السكان لينقل اليهم هذه المعرفة خاصة وأن هذه المعرفة ربما بل فى الغالب تعد  
جديدة بالنسبة لمن لم يسبق لهم المعرفة بها الامر الذى يتعذر معه استخدام  
وسيلة من وسائل الاتصال الجماهيرية ( صحف - مجلات - نشرات ) . لانها  
لا تتيح لهم التفاعل الايجابى وتبادل الرأى توضيح تجهل القراءة والكتابة مما  
يجعله يتصف بسكان المجتمع على مرحلتين . أى الاتصال بقيادة الرأى فى  
المجتمع ثم يقوموا هم بدورهم باتصال سكان المجتمع ولعل هذه الوسيلة تعتبر  
افضل وسيلة للاتصال لسكان المجتمع ويرجع ذلك الى الاسباب الآتية:

١ - أن المنظم الاجتماعى يصعب عليه الاتصال بسكان المجتمع ككل ،  
ولذا يجب أن يركز جهده واهتمامه فى الاتصال بهؤلاء القادة وبذلك يمكن لكل  
قائد أن يتقبل التأثير الى جماعته التى قد تكون مختلفة عن الجماعات  
الآخري فى المجتمع .

٢ - برغم أن المنظم الاجتماعي يجب أن يستخدم اللغة التي يفهمها سكان المجتمع إلا أنه في بعض الأحيان قد يستخدم لغة يصعب على بعض الجماعات فهمها ومن ثم فإن الاتصال بسكان المجتمع لا يحدث التأثير المطلوب نتيجة هذا الاختلاف في اللغة التي يستخدمها كل من المنظم الاجتماعي وسكان المجتمع أو نتيجة استخدام أي منهم لكلمات قد تعنى معانى مختلفة مما يعنيه عن الطرف الآخر . ولذا فإن اتصال المنظم الاجتماعي لسكان المجتمع عن طريق قادتهم يمكن أن يساعد على التغلب على هذه الصعوبة .

اذ يستطيع المنظم الاجتماعي أن يؤثر في القادة بسهولة نسبية لأن عددهم قليل والاتصال بهم مباشرة عملية سهلة ، وبذلك يقوم هؤلاء القادة بدورهم بالاتصال بجماعاتهم متأثرين بأفكار ووجهة نظر المنظم الاجتماعي . هؤلاء القادة بطبيعة الحال يمكنهم التزوير في جماعاتهم لأنهم يستخدمون اللغة التي تفهمها جماعاتهم جيدا . وبذلك تصبح عملية الاتصال أكثر فاعلية ونجاح .

٣ - لاشك أن العلاقة بين قادة الرأي في المجتمع وجماعاتهم أوثق عادة من العلاقة بين تلك الجماعات والمنظم الاجتماعي . ذلك لأن القائد تابع مع الجماعة ويعمل على تحقيق أهدافها وثق هذه الجماعة في قاداتها بأنه يشعر بشعورهم ولديه القدرة على التعبير عن مشاعرهم واحاسيسهم وبذلك يصبح الاتصال الناجح في تأثيره كلما كانت العلاقة أوثق والثقة أكبر .

٤ - ان قادة الرأي في المجتمع لديهم القدرة أكثر من غيرهم على فهم

جماعاتهم وتفهم احتياجاتهم ولديهم القدرة أيضا على فهم ما يشير انتباه جماعاتهم لذلك فإن هؤلاء القادة لديهم القدرة على تكوين أساليب الاتصال الذي يمكنها أن تشير انتباه جماعاتهم ويصبح هؤلاء القادة أكثر تثيرا في جماعاتهم من غيرهم الذين لا يدركون ذلك .

٥ - قيام قادة الرأي في المجتمع بالاتصال بجماعاتهم بعد بداية اشتراكهم في عمليات التغير في مجتمعهم .

ونظرا لأن كل أسلوب اتصال يحتاج الى توفر مجموعة من الشروط لذلك فإن الاعتماد على قادة الرأي في المجتمع في الاتصال بجماعاتهم يحتاج الى توفر الشروط الآتية:

١ - أن يكون هؤلاء ممثلين فعلا لجماعات المجتمع التي قد لا يكون فيها وبين بعضها نوع من التجانس وهذا يتطلب من المنظم الاجتماعي أن يتأمل من ذلك . اذ أن الاتصال بقيادة بعض الجماعات وعدم الاتصال بقيادة الجماعات الأخرى في المجتمع سوف يترك تأثير سيئا لدى القادة الآخرين الذين أهملهم وكذلك جماعاتهم .

٢ - أن يتأكد المنظم الاجتماعي خلال اتصاله بقيادة الرأي من أنهم أصبحوا مدركين تماما لما يهدف اليه المنظم الاجتماعي . وهذا لا يتأتى الا اذا كانت عملية الاتصال كاملة أي انها تحتوي على العناصر الخمسة بما فيها الاستجابة أو التغذية العكسية التي تتيح الفرصة لتبادل الرأي بين المنظم وقادة الرأي وبذلك يدرك المنظم بأنه أصبح هناك تطابق بين الصورة الذهنية لديه وبين الصورة الذهنية التي تكونت لدى هؤلاء القادة اذ أي تشويش أو

اعانة لعملية الاتصال مع هؤلاء القادة لاينعكس آثارها عليهم فقط بل أن هذا الاثر سوف يمتد الى جماعاتهم عندما يقومون ( بدورهم بالاتصال بجماعاتهم ) .

٣ - ان يعمل المنظم الاجتماعى على توطيد الثقة مع هؤلاء القادة لاثهار مشاعر الود والاحترام والتقبل لهم الذى قد يظهر فى صورة لغة لفظية أو فى صورة لغة غير لفظية ( اشارات - حركات ) .

٤ - أنه يدرك المنظم الاجتماعى أن اتصاله بقيادة الرأى لايعنى أنه هو المرثى الوحيد وأنهم المتأثرين أو الخاضعين للتأثير بصفة دائمة ، بل قد تتيج عملية الاتصال أن يتأثر هو أيضا عن طريق هؤلاء القادة اذ يستطيع معرفة الكثير عن هذا المجتمع مثل لغته وبعض عاداته وتقاليده والعلاقات السائدة فى المجتمع . وهذا بدوره يتطلب من المنظم الاجتماعى أن يسمع هؤلاء القادة حتى يعبروا عن مشكلات مجتمعاتهم واحتياجاتهم المختلفة التى يشعر بها الناس وبذلك يستطيع المنظم تكوين فكرة عن هذه المشكلات وتلك الاحتياجات .

واذا كنا قد عرضنا لواحدة من وسائل الاتصال التى يمكن أن يستخدمها المنظم الاجتماعى لكى يتعرف على المجتمع فان هناك العديد من الوسائل الاخرى التى يمكن استخدامها مثل :

#### ١-الخبرة المباشرة

هذه الوسيلة فى قيام المنظم الاجتماعى بمشاهدة المشكلات الظاهرة فى المجتمع على الطبيعة وبالتالي يستطيع أن يكون لديه فكرة واضحة عن هذه

المشكلات كما يمكنه استخدام هذه الوسيلة في أثناء زيارته للمؤسسات والهيئات المختلفة التي توجد في هذا المجتمع مما يتيح له هذه الوسيلة من معرفة أوجه النشاط لهذه المؤسسات والخدمات التي تقدمها وتساعد هذه الوسيلة في مشاهدة أنشطة السكان الاقتصادية سواء كانت أنشطة زراعية أو صناعية أو غيرها .

٢ - كما أن المنظم الاجتماعي قد يستعين بالوثائق والسجلات التي تؤخذ في المجتمع حيث يمكنها أن تعطى له فكرة واضحة عن هذا المجتمع سواء أكانت هذه الوثائق والسجلات لدى هيئات أو مؤسسات حكومية أو أهلية .



٢ - كما أن المنظم الاجتماعي قد يستعين بالوثائق والسجلات التي تؤخذ في المجتمع حيث يمكنها أن تعطي له فكرة واضحة عن هذا المجتمع سواء أكانت هذه الوثائق والسجلات لدى هيئات أو مؤسسات حكومية أو أهلية .  
ولقد سبق أن عرفنا أنه من المفيد أن تتضمن هذه المرحلة البدء بمشروع معين حتى يشعر سكان المجتمع بفائدة اشتراكهم في العمل التنموي من الهدى ان يشعر سكان المجتمع بأهمية هذا المشروع . ولكي يدرس المنظم الاجتماعي أى من المشروعات تلقى اهتمام سكان المجتمع أكثر من غيرها فإن ذلك يتطلب القيام بالاتصال بهم من خلال قادتهم وهـ .د أن يكون قد كون لديه صورة واضحة عن هذا المجتمع .

#### ثانيا- المرحلة التخطيطية:

وهذه المرحلة تستهدف استخدام الأسلوب العلمى فى التخطيط لمواجهة مشكلات المجتمع واحتياجاته خاصة وأن هذا أسلوب يساعد على تحقيق الاهداف الاعلى على كفاءة ممكنة وبأقل تكاليف وأدنى جهد ممكن ووقت مستطاع . ويتضمن هذا الأسلوب عددا من الخطوات منها دراسة مشكلات المجتمع من احتياجاته من ناحية ودراسة امكانياته وموارده من ناحية اخرى .  
ثم وضع هذه المشكلات وتلك الاحتياجات فى نظام من الاولويات يكفل تحقيق الهم فالمهم فالأقل أهمية بعد ذلك . ففى ضوء الموارد والامكانيات المختلفة ثم مناقشة الحلول الممكنة للمشكلات والاحتياجات التى اعطيت لها أهمية ثم وضع الخطة التى تتناسب مع هذه الحلول ولكى تحقق اهداف هذه المرحلة ينبغى أن يقوم المنظم بعمليات اتصال مستمرة مع سكان المجتمع . الا

أن دراسة هذه المشكلات أو الاحتمالات أو الموارد ينبغي أن تتم بطريقة واقعية وهذا يقتضى من المنظم الاجتماعى أن يقوم بالاتصال بسكان المجتمع لجمع المعلومات والبيانات التى تحقق ذلك وقد يستخدم المنظم الاجتماعى الاتصال المباشر أى من خلال عقد لقاءات أو مقابلات مع هؤلاء السكان يتم من خلالها جمع هذه المعلومات أو قد يستخدم أسلوب الاتصال غير المباشر عن طريق تصميم الاداء التى تجمع فيها البيانات والمعلومات ثم يتولى إرسالها الى هؤلاء السكان الذين يقومون بدورهم بإبلاغها ثم أعادتها اليه مرة أخرى وإن كان الأسلوب الأول يعد الأفضل من الأسلوب الثانى خاصة وأن بعض هؤلاء السكان قد يكونوا أميين يتعلم عليهم استيفاء بيانات هذا الاداء أو قد يصعب عليهم فهم هذه الأسئلة التى ترد فيها ( على الاستمارة ) وعلى الرغم من أن هذه الاداء ينبغي أن تراعى مجموعة من الشروط عند إعدادها مثل أن يكون أسئلتها واضحة ويقصد بذلك أن تتناسب مع خصائص هؤلاء السكان الثقافية حتى يمكنهم إدراكها ببساطة هذا شرط من شروط نجاح عملية الاتصال إذ لا فائدة من صياغة عبارات بأسلوب لا يستطيعون فهمه أو أن تحتوى على أكثر من معنى ورغم كل ذلك فإن الأسلوب الاتصال المباشر يعد أفضل للتغلب على مثل هذه الصعوبات جميعها .

ولا يقف الأمر عند مجرد جمع هذه المعلومات والبيانات لأن جميع هذه البيانات لا يعد هدفاً فى حد ذاته بل وسيلة لتحقيق أهداف أخرى . فعن طريق هذه المعلومات يستطيع المنظم الاجتماعى أن يحللها لربط الأسباب بالمسببات ويصل الى تشخيص مشكلات المجتمع واحتياجاته . إلا أنه ليس هو المطالب بوضع الحلول المقررة لهذه المشكلات . لذلك ينبغي أن يقوم بعملية

اتصال بسكان المجتمع لكي يضع بين ايديهم مجموعة الحقائق والنتائج التي تم التوصل اليها ، حتى يكون لدى هؤلاء السكان فكرة واضحة واقعية لحقيقة مشكلاتهم وطبيعة الموارد التي توجد لديهم وهذا من شأنه أن يجعل هؤلاء السكان مشتركين مع التنظيم الاجتماعي في هذه المعلومات وبذلك يطمئن المنظم الاجتماعي الى الحلول التي سوف يعرضها هؤلاء سوف تكون واقعية أو قريبة من الواقع لمواجهة المشكلات لانها تكون مرتبطة بالحقائق التي ادركوها اذا فان وجود أى عائق أو تشويش على وصول هذه الحقائق الى سكان المجتمع سوف يؤدي الى انعكاس أثره على مدى مشاركتهم مع المنظم الاجتماعي في التخطيط للتغلب على مشكلات مجتمعهم . على أن هذه الخطوة تمهد للخطوات التي تليها في هذه المرحلة إذ غالبا ما يتطلب الامر ترتيب هذه المشكلات وتلت الحلول في شكل أولويات .

ونظرا لان طريقة تنظيم المجتمع يقتضى بأن تكون حلول هذه المشكلات نابعة من سكان المجتمع بأنفسهم لذلك ينبغي أن يتيح الفرصة ليعلمهم من خلال عمليات الاتصال بأن يتفاعلوا سويا في عرض هذه الحلول ومناقشتها بحرية كاملة حتى يمكنهم المفاضلة بين هذه الحلول والوصول الى أفضلها .

ثم الاشتراك مع المنظم الاجتماعي في وضع الخطة التي تكفل بتنفيذ هذا الحل ارتضوه لانفسهم . ولعل هذا العرض السابق يوضح أهمية عملية الاتصال في هذه المرحلة بل ومن الواضح انها عملية مستمرة الى أن تحقق هذه المرحلة اهدافها ، ويمكن للمنظم الاجتماعي أن يستخدم العديد من وسائل الاتصال المختلفة لتحقيق هذه الاهداف ، إذ قد يستخدم الوسائل السمعية والبصرية

فى عرض نتائج الدراسة التى قام بها فقد يستخدم وسائل الاتصال المباشر فى مقابلات واجتماعات وندوات لالقاء الضوء على هذه النتائج ومناقشتها مع سكان المجتمع ومناقشة الحلول التى يقترحها لحل هذه المشكلات والاتفاق على الخطة السابفة .

وبذلك تساهم عمليات الاتصال فى تحقيق اهداف تنظيم المجتمع من مشاركة سكان المجتمع فى هذه العمليات .

### ثالثا- المرحلة التنفيذية:

وتهدف هذه المرحلة الى ترجمة الخطة الى برامج وأنشطة بتنفيذها يتحقق هدف واذا كانت المرحلة التخطيطية تتطلب مشاركة المجتمع فان هذه المرحلة تستدعى عادة مشاركة اعمى اوسع نطاق عما كانت عليه المرحلة التخطيطية لذلك ينهض على المنظم الاجتماعى استشارة سكان المجتمع وحشهم على المشاركة فى التنفيذ ويستطيع أن يحقق ذلك من خلال عمليات الاتصال مستخدما فى ذلك كافة وسائل الاتصال التى تتوفر لدى الجهاز الذى يعمل من خلاله سواء منها الوسائل التى تخاطب ابصارهم أو سمعهم أو الاثنين معا وساء منها التى تعتمد على الاتصال المباشر أو غير المباشر كما يمكن من طريق عملية الاتصال فى هذه المرحلة توزيع مسئوليات العمل على سكان المجتمع بحيث يراعى أن تكون المسئولية واضحة ومحددة حتى لا تتداخل مع مسئوليات الآخرين وأن يكون هناك تنسيق بين هذه المسئوليات كما يجب أن تتناسب المسئوليات التى تسند الى شخص ما من ما لديه من قدرات واستعدادات ومع ميوله حتى يمكن أن يتحمس لها ويؤديها بدقة واتقان .

وهذا بالطبع لا يتحقق الا من خلال عملية الاتصال للمنظم الاجتماعى  
بسكان المجتمع ، وهذا بالاضافة الى أنه فى هذه المرحلة قد يتطلب الامر  
تنفيذ دورات تدريب للمشاركين فى عملية التنفيذ لتدريبهم على كيفية اداء  
المسؤوليات التى تسند اليهم .

ويستطيع المنظم الاجتماعى استخدام عملية الاتصال وما يتوفر اليه من  
وسائل فى عملية التدريب هذه سواء كانت فى صورة محاضرات أو حلقات  
مناقشة .

وتحتاج عملية التنفيذ الى عملية متابعة مستمرة للتأكد من أن الخطة  
والبرامج سيرا تنفيذها وفقا لما هو موضوع ومحدد لها مسبقا وحتى يمكن  
التغلب على الصعوبات التى تواجه عملية التنفيذ ، أولا بأول حتى لا يزدى  
تراكم هذه الصعوبات الى فشل الخطة فى تحقيق اهدافها الا أن هذه المتابعة  
تتطلب توفير المعلومات أو بيانات عن عملية التنفيذ حتى يمكن أن تتم  
المتابعة من خلالها ، ولكى تتوفر وتجمع هذه المعلومات فإنها تحتاج الى  
عملية اتصال تتدفق من خلالها هذه المعلومات ، إذ تعد التقارير التى تعد عن  
التنفيذ احدى وسائل الاتصال التى يمكن الحصول من خلالها على المعلومات  
والبيانات عن التنفيذ . كما يمكن عن طريق عملية الاتصال أن يتم التوجيه  
والتغلب على صعوبات التنفيذ أو التعديل فى الخطة بما يتناسب مع الظروف  
التي تستحدث .

#### **رابعاً- المرحلة التقويمية:**

وهذه المرحلة تهدف الى قياس النتائج التى ترتب على تنفيذ المشروعات

والبرامج ومقارنة هذه البيانات بالاهداف الاصلية التي كانت ينتظر تحقيقها ومن خلال هذه المقارنة يمكن الحكم على مدى نجاح أو فشل الخطة في تحقيق اهدافها وتتطلب هذه توافر معلومات وبيان عن كل من الاهداف التي سبق تحديدها والتي كان يتوقع تحقيقها عن طريق الخطة . وأيضا معلومات وبيانات نتائج تنفيذ الخطة ثم مقارنة النتائج بالاهداف وتحليلها وكل هذه خطوات تتطلب عمليات اتصال بمقتضاها يمكن توفير المعلومات والبيانات السابقة سواء عن طريق التقارير التي كانت تعد من مستوى المجتمع بعد التنفيذ وبذلك يمكن المقارنة بين ما كان يستهدف من الخطة ثم ما تم تحقيقه أو مقارنة مستوى المجتمع قبل تنفيذ البرامج بمستواه بعد تنفيذ البرامج وبذلك يمكن قياس أثر هذه البرامج وتتطلب مناقشة هذه البرامج عند اجتماعات وحلقات مناقشة يشترك فيها قادة المجتمع وبعض الخبراء في مجال هذه المشروعات ومن خلال ذلك سوف يكتسب هؤلاء القادة الخبرة التي يوضح المنظم الاجتماعي في اكسابهم لها .

وجدير بالذكر أن هذه المراحل قد أخذت شكلا متسلسلا إذ أن ذلك لايعنى أن المنظم الاجتماعي ينتظر حتى ينتهى من تقييم احد المشروعات حتى يبدأ في التفكير ودراسة مشكلات اخرى بل انها مراحل متداخلة ، ففي الوقت الذي يكون هناك تنفيذ مشروع يكون هناك الاعداد لمشروعات اخرى وهكذا .

الا انه مايمكن أن نشير اليه هو أن طريقة تنظيم المجتمع بما تحتويه من مراحل متعددة ، لايتحقق الا من خلال عمليات اتصال مستمرة بين المنظم

الاجتماعي وبين سكان المجتمع وقادته من خلال هذه العملية يكتسب سكان المجتمع الخبرات في تنمية مجتمعتهم وبذلك تنمو قدراتهم على مواجهة مشكلاتهم المستقبلية .

هذه التنمية تعد أحد الاهداف الرئيسية التي تسعى طريقة تنظيم المجتمع الى تحقيقها ولذلك فانها تستخدم عمليات الاتصال ووسائله المختلفة في سبيل تحقيق هذا الهدف . (١)

---

(١) محمد سلامة غباري ومحمد بهجت كشك : " وسائل الاتصال في الخدمة الاجتماعية " .  
المكتب الجامعي الحديث ، اسكندرية ، ١٩٧٩ ، ص ١١٤ - ١٢٠ .

## **الفصل الخامس**

### **علاقات الاتصال بالعمليات الاجتماعية**

١- الإرشاد.

٢- الإدارة.

٣- العلاقات العامة.

٤- التعليم.





### الفصل الخامس

## علاقة الاتصال بالعمليات الاجتماعية

اهتم العلماء والباحثون بوسائل الاتصال المختلفة محاولين تفهم دورها وكيفية استخدامها في رفع المستوى التعليمي والاجتماعي والصحي والتثقيفي والاداري وغيرها من العمليات الاجتماعية في أى مجتمع من المجتمعات .

وفي حياتنا اليومية نجد أن هناك وسائل يستخدمها المدرس مع تلاميذه في حجرة الدراسة أو رجل السياسة مع الناخبين أو رجل العلاقات العامة مع جمهور المؤسسة ، أو الاختصاصي الاجتماعي مع من يتعامل معهم من أفراد أو جماعات أو المرشد الزراعي مع أهل القرية ، أو الواعظ الديني مع مجموعة من الشباب أو التثقيف العمالي مع مجموعة من العمال .

هذه الوسائل التي يستخدمها كل منهم تعتبر وسائل اتصال بل أن أى عمل كل منهم يعتبر في حقيقة الامر عملية اتصال . فكل منهم يسعى الى التأثير وتحيي المشاركة في المعلومات أو الافكار مع من يتعاملون معهم ، وكل منهم يرغب في اكساب الآخرين خبرات تعدل من سلوكهم في جانب أو أكثر .

ومن ثم نرى أن عمليات الارشاد والتثقيف والتعليم والتدريب والبحث الاجتماعي والعلاقات العامة والترويج والادارة والخدمة الاجتماعية ، وتعتبر جميعها عمليات اجتماعية أى خطوات مترابطة بعضها مع بعض تؤدي في النهاية الى هدف معين الا أنها أينا تعتبر في نفس الوقت عمليات اتصالات .

-١٠٨-

وليس هناك اختلاف فيما يقوم به كل من المرشد والواعظ والاختصاصي (كمرسل) الا في الهدف الذي يسعى اليه كل منهم ، ويحتوي الرسالة التي يقوم باعدادها وتوصيلها .

ويوضح هذا الفرق بينهما :

العملية

الهدف

الاتصال الذي يهدف الى :

ارشادا

١ - توضيح وتفسير الحقائق للناس يعتبر

تشقيفا

٢ - تحسين معلومات الافراد يعتبر

تدريبها

٣ - تحسين اداء مهارة يعتبر

٤ - مساعدة الافراد على اكتساب خبرات

تعلينا

جديدة يعتبر

٥ - معرفة مشاكل الناس وظروفهم

بحثا

الاجتماعية يعتبر

اجتماعيا

٦ - تقوية العلاقات بين المؤسسات

علاقات

يعتبر والجماهير يعتبر

عامة

ترويحيا

٧ - البهجة والصبر والراحة النفسية يعتبر

٨ - حسن سير العمل ودعم التفاهم بين العاملين

ترويحيا

يعتبر

٩ - مساعدة الافراد والجماعات على فهم

ظروفهم ومشاكلهم ومواجهتها يعتبر  
اجتماعية  
ادارة

ولتأكيد قيام مهني وعمليات اجتماعية مختلفة على اتصال ووسائله فائنا  
سنناقش بعض العمليات الاجتماعية باعتبارها في الحقيقة عملية اتصال .

### ١- الارشاد

يعتبر الارشاد عملية تعليمية منظمة لتبسيط وتفسير حقائق معينة لمن هم  
في حاجة اليها من افراد وجماهير بقصد التأثير عليهم واحداث تغييرات  
سلوكية مرغوبة تساعدهم على تكيف افضل في مجال معين في مجتمعهم .

### اهمية الارشاد:

تتضح اهمية الارشاد في النقاط التالية:

١ - أن المجتمعات تتسم بالتغيير مع تغير العلوم والحقائق مما يستدعي  
ضرورة ملاحظة ذلك الركب بعملية الارشاد .

٢ - قد حول ظروف البعض من الالتحاق بالتعليم مما يستدعي ضرورة  
الارشاد باعتباره عملية تعليمية ولكنها تهتم بجانب واحد من الاتجاهات أو  
السلوك الانساني .

### خصائص الارشاد:

١ - أن جمهوره ( المرسل اليهم ) غير متجانس .

٢ - مدته محدودة .

٣ - لا يتقيد بنظام شكلي كما في التعليم المدرسي .

### أنواع الارشاد:

هناك أنواع متعددة من الارشاد كل نوع يركز على جانب معين من الجوانب فهناك الارشاد الصحي والارشاد الاجتماعي والارشاد الاسري والارشاد الديني والارشاد التوعوي وغير ذلك .. وكل من تلك الانواع يعتبر حقيقة عملية اتصال .

### الارشاد كعملية اتصال :

هذه الحقيقة تتضح من المثالين التاليين:

١ - قد لايهتم اهالي احدى القرى باتباع اساليب التسميد السليمة ويعترب على ذلك الاضرار بالاراضي الزراعية وقلة المحصول ، وبالتالي مشاكل اقتصادية في هذا المجتمع . ولذا يقوم الخبراء في هذا المجال بجهود ارشادية لتبسيط وتوضيح وتفسير فكرة الاستخدام السليم للاسمدة الزراعية من حيث طريقة التسميد ومواعيده وذلك بالاستعانة بالندوات ، أو الافلام السينمائية أو النشرات وتستمر هذه الجهود حتى يعدل الاهالي من طريقة استخدامهم للسماد ويقبلون على التسميد بالطرق السليمة .

٢ - قد يمتنع الاهالي عن تنظيم اسرهم لشعورهم بعدم الحاجة لذلك أو لاقناعهم بالافكار التقليدية المبتعدة بكثرة الاولاد ، وهنا يقوم الخبراء بحملات وجهود ارشادية لتبسيط وتفسير فكرة تنظيم الاسرة باستخدام كافة الوسائل التي تتفق مع ظروف المجتمع وتقاليد مثل الندوات والافلام أو المناقشات بالاستعانة برجال الدين مثلاً وتستمر هذه الجهود فترة معينة .

يتضح من المثالين السابقين أن ما حدث هو في الواقع عملية اتصال بعناصرها الأساسية :

فالمرسل : هم الخبراء في المجال الزراعي والاجتماعي .

والمستقبل : هم الاهالي .

والرسالة : هي مجموعة الحقائق أو الافكار الزراعية والاجتماعية .

والوسيلة : هي الندوات - الافلام .

وهنا يمكن أن نقول أنه حدث تفاعل بين طرفين الى أن تحققت المشاركة بينهما في حقائق زراعية كما في المثال الاول ، وفي الحقائق الاجتماعية أو ربما صحية في المثال الثاني ومن ثم يتبين أن الارشاد ما هو الا عملية اتصال

## ٢ - الإدارة :

أصبحت الادارة عملية اساسية لاغنى عنها في المنظمات والهيئات الاقتصادية والاجتماعية ، بل أصبحت لها وظائف هامة في مؤسسات ومنظمات الخدمة الاجتماعية .

وتعتبر الادارة نشاط للجماعات المتعاونة التي تسعى لتحقيق أهداف محددة ويقصد بالنشاط كافة الجهود والاجراءات التي يقوم بها الجماعات لتحقيق هدف مشترك كما أنها العمليات والوظائف تستغل الادارة المنظمة بغية تحقيق الاهداف التي من أجلها أنشئت ومن هذه الوظائف ما يعرف بالتخطيط واتخاذ القرارات والرقابة والتقويم .. والواقع أن كل هذه

الوظائف لا يتحقق تغيير اتصال لنا يؤكد البعض على أن الاتصال هو قلب الإدارة .

ويبدو أهمية الاتصال في مجال الإدارة في أنه أحد العوامل الأساسية في تغيير التنظيم وفي إضفاء القوة على المنظمة ، كما أنه عنصرا هاما في عملية اتخاذ القرارات .

ولتأكيد أهمية الاتصال في مجال الإدارة نعرض رأي كل من " ديفيد " و " سكوت " في كتابهما ( العلاقات الانسانية والسلوك المنظم ) .  
اذ يقولان :

( انه بدون العملية الاتصالية لا يمكن أن يكون هناك تنظيم أو أنشطة جماعية لان الاتصال هو العملية التي من خلالها يربط الافراد بعضهم مع بعض كجماعة عمل . كما أنه بدون الاتصال لا يمكن أن يكون هناك جماعة ) .  
فال اتصال له اهميته البالغة في العمليات والعلاقات الانسانية .

ومن ثم اصبح للاتصال وظيفة في توصيل المعلومات وتبادلها وتدفقها الى جميع مستويات التنظيم لكي نضمن استمرار العمل ووحدة الجهد وتحقيق الرقابة بين الافراد الذين يملكون السلطة للتأكيد من انجاز العمل بكفاءة ودقة في الوقت المحدد وبطريقة اقتصادية .

### **الاتصال ووظائف الإدارة :**

للإدارة عدة وظائف وفيما يلي بعض الوظائف وعلاقتها بالاتصال :



### **أولاً- التخطيط:**

يتطلب التخطيط وضع البرامج لتحقيق أهداف معينة . ويعتمد التخطيط على توافر المعلومات والبيانات والاحصاءات وهذا يستلزم استخدام وسائل الاتصال المناسبة للحصول على مثل تلك المعلومات .

### **ثانياً - التنظيم:**

تحتاج المنظمة الى تقسيم العمل وتوزيعه على وحدات النشاط مع تحديد الاختصاصات ومسئوليات هذه الوحدات والعاملين بها ومن ثم تدعوا الحاجة الى شبكة من الاتصالات تحقق سهولة تبادل المعارف والمطلوبة لضمان سير العمل .

### **ثالثاً - اتخاذ القرارات:**

اتخاذ القرارات .. يتطلب عملية اتخاذ القرارات تدفق المعلومات والحقائق على المسؤولين عن اتخاذ القرارات .. وذلك لضمان أن القرارات التي تصدر تعتبر أفضل القرارات في ظل الظروف السائدة والمعلومات المتوفرة ، مع اعتبار أن سلامة وموضوعية تلك القرارات مرتبطة بكمية المعلومات التي تتاح لصانع القرارات ، في أي مستوى من مستويات الإدارة ، بحيث اذا ترقف تدفق تلك المعلومات أو انها لم تقتزن من الموضوعية والدقة فان صانع القرار يقف عاجزاً أمام المواقف الادارية التي تتطلب تصرفاً من نوعاً ما ، وهنا تبدو أهمية وخطورة الاتصال في الإدارة وتعتمد الإدارة الديمقراطية على عنصر المشاركة في اتخاذ القرارات والفكرة في المشاركة هي أن يسمح للمرؤسين واعضاء المنظمة على الاشتراك بنصيب العاملين بالأهمية وتقبلهم

للتغيير وتحسين كفاية العمل .، هذا بالتالى يتطلب الاستعانة بوسائل الاتصال المختلفة للوصول الى قرارات رشيدة .

### رابعاً - التدريب :

هو عملية تعديل اىجانبى ذى اتجاهات خاصة تتناول سلوك الفرد من ١١١٣ الناحية المهنية أو الوظيفية . أما هدفه فهو اكساب المعارف والخبرات التى يحتاج اليها الانسان ، وتحصيل المعلومات التى تنقصه والاتجاهات الصالحة للعمل والانماط السلوكية والمهارات الملائمة والعادات اللازمة من أجل رفع مستوى كفايته فى الاداء وزيادة انتاجه بحيث تتحقق فيه الشروط المطلوبة لاتقان العمل وظهور فاعليته مع السرعة والاقتصاد فى التكلفة وفى الجهود المبذولة .

ولما كان التدريب عملية اكتساب معرفة ومهارات وخبرات فانه يتعين وجود خطوط اتصال بين القائم على التدريب والمدرسين حتى تتم عملية المشاركة فى الخبرة أو المهارة . ولذا يمكن الاستعانة بوسائل الاتصال اللفظية من خلال المحاضرات والمناقشات أو الكتب أو عن طريق الوسائل غير اللفظية أو الوسائل السمعية والبصرية كالعينات والنماذج والافلام وغيرها .

### ٣- العلاقات العامة:

تعتبر العلاقات العامة عملية يتحقق من خلالها اقامة علاقات مدعمة بالثقة والفهم المتبادل بين المنظمة - أى منظمة والجمهور - ويعتمد هذا الفهم على الحقائق والمعلومات الكاملة الموضوعية .

ولقد اتسع مفهوم الجمهور ليشمل الجمهور الداخلى أى العاملين بالمنظمة

وكذلك الجمهور الخارجى . أى الجمهور الذى يتعامل مع المنظمة ومعنى آخر فان العلاقات العامة كعملية اجتماعية تهدف الى تقوية العلاقة بين المنظمة والجمهور التى تتعامل معها داخليا وخارجيا وهذه العملية تتطلب مايلى :

١ - جميع حقائق ومعلومات مرتبطة بالجمهور الذى تتعامل المنظمة معه لتعرف على رأى العام . وهذا يحتاج الى طرق البحث وقياس اتجاهات رأى العام بوسائل مختلفة كالاستفتاءات والصحف والمجلات وغيرها .

٢ - تخطيط البرامج التى من خلالها يتأكد من العلاقات العامة .

٣ - توصيل المعلومات الى الجمهور ويعتمد على المرق ووسائل الاتصال والتأثير وتحقيق المشاركة بين طرفين ( المنظمة والجمهور ) .  
ولذا يتضح أن العلاقات العامة تعتبر فى جوهرها عدلية اتصال .

#### ٤-التعليم

يقصد بالتعليم بذل شخص الجهد من أجل معاونة آخر على التعلم، وهو فى نفس الوقت توحيد عملية التعلم ، ويهدف التعليم الى تغيير فى سلوك المتعلم نتيجة لتعرضه لمثير أو لجملة مشيرات . ومن ثم يبدو أن التعلم هدف عملية التعليم اذ أن التعليم يتضمن عملية اكتساب والتعضيل وبالتالى تغيير السلوك .

وقد أكد المربون دور أهمية وسائل الاتصال - التى اطلقوا عليها وسائل التعليم فى عملية التعلم . بل يؤكد البعض على أن وسائل التعليم هى دعامة عملية التعلم . ومع استخدام الرموز منها اللغة اللفظية كوسيلة الا

أنها لم تحقق أهدافها ولم توفر المؤثرات الحسية للمتعلمين ، كما أنها عجزت وعجز معها المتعلمون على الربط بين المثيرات المختلفة التي تحقق التعلم واكتساب الخبرة فاستخدام وسائل أخرى غير اللفظية تخاطب الحواس وتجعل المتعلم نشطا ، وتثير فيه الرغبة في اكتساب والتعلم .

ومن هذا يؤكدون المربون دور وسائل الاتصال المختلفة بجانب الكلام نفسه كوسيلة من هذه الوسائل ، وقد رأوا أن لكل موقف تعليمي عناصره التي تتطلب وسائل اتصال مناسبة مثل الكلام أو مشاهدة الواقع ذاته أو ممارته أو سماع صوته .. الى غير ذلك - وبذلك التنوع الذي تتجه الوسائل المختلفة تكتسب الخبرة التعليمية صفة الاستمرار والتجدد التي يحملها المتعلم نفسه ويوجه بها خبراته المستقبلية وهكذا يتبين مما سبق أن عملية التعليم هي عملية تستدعي التفاعل بين المعلم والمتعلم فإذا انتهت هذه العملية بالمشاركة يمكن أن يعتبر ذلك عملية اتصال .. وبالتالي يمكن أن تعتبر عملية التعليم هي

في الحقيقة عملية اتصال حيث يتضح عناصر الاتصال الأساسية خلال هذه العملية .

ونستخلص مما سبق أن العمليات الاجتماعية التي تعرضنا إليها تعتبر عمليات اتصال .



## **الفصل السادس**

### **”دراسة تحليلية لبعض وسائل الاتصال في المؤسسات”**

**\* الاجتماعات .**

**\* التقارير .**

**\* المذكرات .**

**\* المقابلات .**



## الفصل السادس الاجتماعات اهميتها وعوامل نجاحها

### اهمية الاجتماعات

تلعب الاجتماعات دورا هاما في مختلف الجماعات والمنظمات الانسانية والمنشآت التجارية على اختلاف انواعها ، والاجتماعات على كافة صورها وأشكالها تتمثل في عدد من الافراد - قد يكونون اثنين أو اكثر . وقد يصل هذا العدد الى المئات كما هو الحال في المؤتمرات - يجتمعون سويا بهدف مناقشة ودراسة موضوع مشترك يهمهم جميعا ، والوصول الى قرارات معينة بشأن هذا الموضوع .

### الاجتماعات كوسيلة اتصال

تعتبر الاجتماعات احدى وسائل الاتصال الهامة في المنشآت على اختلاف انواعها . والواقع أنه اذا كان هناك فردان أو اكثر ويريدون العمل سويا في سبيل تحقيق اهداف مشتركة ، فلا يمكن تحقيق ذلك بدون قيام نظام اتصال فعال بينهم ويمكنهم من التفاعل سويا ، ونقل خبرات كل منهم الى الآخر . ويمكنهم من مناقشة مختلف الموضوعات والمشكلات التي تعترض طريق تحقيق هذه الاهداف كما يسبب أن يقوم نظام اتصال فعال يضمن كل فرد من أفراد الجماعة بتحقيق ما يجرى داخل الجماعة من اعمال وانشطة .



وقد أصبح الاتصال داخل المنشآت المختلفة أيا كان نوع النشاط الذى تمارسه موضع مناقشة واهتمام من جانب علماء التنظيم والادارة وعلماء النفس والاجتماع وغيرهم .

وإذا أخذنا منشأة تجارية كمثال سواء كانت هذه المنشأة تقوم بالانتاج الصناعى أو مبادلة السلع وتوزيعها أو تقديم خدمة معينة فائنا نجد أن للاتصال اهدافا معينة داخل هذه المنشأة ومن هذه الاهداف :

تزويد العاملين بكافة المعلومات الضرورية لكي يحسنوا أدايم لأعمالهم . كما تستطيع القيادات الادارية فى المنشأة أن تتعرف على مطالب وحاجات العاملين وشكاياتهم وفى الوقت نفسه توصيل توجيهات القيادات وأوامرها ووجهات نظرها للعاملين ، للاتصال الفعال يتم فى الجهات مختلفة داخل المنشأة ، فقد يكون الاتصال من أسفل الى أعلى أى من القاعدة العاملة الى القيادات الادارية والتنفيذية . وقد يكون الاتصال من أعلى الى أسفل أى من القيادة الى القاعدة العاملة . وقد يكون الاتصال أفقيا أى يحدث بين فردين فى مستوى ادارى واحد أو بين ادارتين فى نفس المستوى التنظيمى داخل المنشأة .

ومن أهداف الاتصال أيضا أن يعرف كل فرد يعمل فى المنشأة ماذا يجرى داخلها من نشاط وأعمال وما يهذل فيها من جهود . وذلك حتى لا يعيش فى عزله ، وتشبهه خطوط الاتصال داخل المنشأة الا وفيه الدموية فى جسم الانسان فهى تنقل الى الجسم الغذاء والحياة . فكلما صحت هذه الوعية صبح الجسم . وكلما أصابها الضعف والوهن كلما كان تأثير ذلك على

الجسم حيث .

والواقع أن هناك وسائل كثيرة للاتصال ونقل المعلومات والبيانات والآراء بين مختلف الأفراد والمستويات الإدارية داخل المنشآت المختلفة ومن هذه الوسائل المستخدمة للاتصال الاجتماعات على كافة صورها أو أشكالها فمجلس إدارة منشأة أو مؤسسة من مؤسسات القطاع العام يعتبر بتشكيله الجديد وسيلة هامة من وسائل الاتصال داخل المنشأة . فمن بين أعضاء مجلس الإدارة بعض القيادات الإدارية ، كما أن به أعضاء يمثلون القاعدة العاملة ، ومجلس الإدارة هنا يتيح فرصة اللقاء بين القمة والقاعدة في المنشأة حيث تتناقش مختلف الموضوعات ، حيث يتم تبادل الأفكار والآراء والاتجاهات ووجهات النظر والمعلومات . ومن خلال هذه الاجتماعات يمكن القادة الإداريين المشتركين فيها من توصيل آرائهم وتوجيهاتهم ووجهات نظرهم إلى القاعدة العاملة ، حيث ينقل ذلك اليهم زملائهم الأعضاء في مجلس الإدارة .

كما يتيح مجلس الإدارة الفرصة لمثلى القاعدة العاملة الأعضاء في المجلس من توصيل آراء زملائهم ووجهات نظرهم ومشكلاتهم وشكاياتهم وآمالهم ومطالبهم إلى القيادات الإدارية المثلثة في مجلس الإدارة .

وتعتبر الاجتماعات التي تعقد بين القادة والتابعين في المنشآت المختلفة وسيلة اتصال هامة بين مختلف المستويات الإدارية في المنشأة . ومن خلال هذه الاجتماعات يتم تبادل الآراء والخبرات ووجهات النظر . كما يتم التعرف على مواقف مختلف الأفراد من القضايا والموضوعات الهامة المعروضة للمناقشة

والبحث .

والاجتماعات على كافة صورها واشكالها وعلى اختلاف أهدافها تعمل  
وتساعد على الوصول الى قرارات معينة بالنسبة لبعض المسائل أو المشكلات  
وتعتبر في الوقت نفسه أسلوب توصيل المعلومات والبيانات والخبرات بين  
الأفراد على اختلاف مستوياتهم الادارية .

### تعدد أنواع الاجتماعات :

وقد تعددت أنواع الاجتماعات وتنوعت أهدافها ، وقد أصبحت هذه  
الاجتماعات تقوم على أساس الاعتقاد بأنه من خلالها يمكن تبادل الخبرة  
وتفاعلها بين عدد من الأفراد . كما أنه عن طريق الاجتماعات يمكن التعرف  
على وجهات نظر مختلفة وآراء متعددة بما يمكن من القاء مزيد من الضوء  
على المشكلات موضوع المناقشة واتخاذ القرارات المناسبة بشأنها .

والرائع أن الشخص الذي يريد أن يحصى الأنواع المختلفة من الاجتماعات  
سيجد أنه في حاجة الى كتاب . لكي يرد أنواع هذه الاجتماعات وسمياتها  
ويمكن تقسيم هذه الاجتماعات الى الأنواع الآتية :

#### ١ - من حيث الزمن :

##### ١- اجتماعات دورية :

وهي الاجتماعات التي تعقد بصورة دورية وفي مواعيد محددة لبحث  
المسائل والموضوعات المختلفة . ومن أمثلة هذه الاجتماعات :

اجتماعات الجمعية العمومية للشركات المساهمة واجتماعات مجلس

الشعب وغيرها وكذلك أى اجتماع آخر يحتم القانون أو النظام الداخلى للمنشأة عقده فى وقت معين بصورة دورية كما هو الحال فى اجتماعات مجلس إدارة شركات القطاع العام .

#### **ب- اجتماعات غير دورية:**

وهذه الاجتماعات تعقد فى أى وقت كلما دعت الحاجة الى ذلك لبحث مشكلة طارئة أو بعض الموضوعات العامة .

#### **٢ - من حيث الشكل :**

##### **أ - اجتماعات يسودها قدر كبير من الشكليات :**

ومثل هذه الاجتماعات يتحكم فيها الكثير من القواعد والنظم ، ومن أمثلتها اجتماعات الجمعية العمومية للشركات التى كانت سائدة فى بلادنا قبل تأميم الشركات الكبرى ، وكانت هذه الاجتماعات يسودها ويتحكم فيها الكثير من الرسميات والشكليات مثل :

حق العضو فى الكلام مرة واحدة فقط الا اذا كان هذا العضو صاحب مشروع قرار يبحثه الاجتماع والوقت اثناء التحدث فى الاجتماع وكذلك بالنسبة للاسلوب المتبع فى تقديم مشروع قرار للاجتماع بطريقة قانونية سليمة وطريقة عرضه للمناقشة ، ثم طرحه للتصويت .

##### **ب - اجتماعات يسودها قدر قليل من الشكليات :**

**ومن امثلة هذه الاجتماعات:**

اجتماعات مجلس إدارة الشركات ولجان القطاعات فى صورتها الجديدة

حيث تقل الشكليات ، وتتكون المناقشة في هذه الاجتماعات على قدر كبير من المرونة ، فالعضو يستطيع أن يتكلم أى عدد من المرات طالما أن رئيس الاجتماع قد أذن له بذلك . كما أن عرض مشروعات القرارات والتوصيات عليها يتم بأسلوب بسيط سهل بعيدا عن الشكليات الا من شرط ضرورة حصول القرارات على اغلبيه أصوات الاعضاء الحاضرين في الاجتماع .

ومن الامثلة الاخرى للاجتماعات البعيدة عن الشكليات اجتماعات اللجان المختلفة التى تعقد بمختلف المنشآت والمؤسسات لدراسة مختلف الموضوعات فى مجالات متعددة ومن أمثلة هذه اللجان :

لجان شئون العاملين ولجان التنظيم المختلفة . وكثيرا ماتعقد بعض هذه الاجتماعات دون أن يكون لها جدول أعمال محدد ، ولكن لمناقشة موضوعات محالة على هذه اللجان أو تدخل فى اختصاصها . ولا يحكم المناقشة فى هذه اللجان أصولا ثابتة أو نظاما وحده .

### ٣- من حيث المستوى :

#### أ- اجتماعات على المستوى العالمى :

ومن أمثلتها اجتماعات الجمعية العمومية للأمم المتحدة . واجتماعات غيرها من المنظمات والمؤتمرات الدولية .

#### ب- اجتماعات على مستوى الدولة :

ومن أمثلتها اجتماعات مجلس الوزراء واجتماعات مجلس الشعب واجتماعات اللجان الوزارية كاللجنة الوزارية للقوى العامة وغيرها .

### جـ- اجتماعات على مستوى المنشآت والشركات:

مثل اجتماعات مجلس الإدارة أو اجتماعات اللجان المشكلة داخل المنشأة ، وكذلك اجتماعات اللجان النقابية للعاملين .

### قيمة الاجتماعات وأهميتها

تعتبر الاجتماعات مظهرار من مظاهر الديمقراطية ، والعمل الجماعى وسيادة رأى الجماعة ، ففى الاجتماع تكون سلطة اتخاذ القرارات فى يد الاعضاء مهتمين ، ولا يحتكر هذه السلطة أى فرد مهما بلغ قدره أو بلغت قدراته ، لأنه على أى حال محدود بإمكانيات الفردية ، وتحكم الاجتماعات قواعد واجراءات معينة هدفها تمكين كل فرد من أن يعبر عن رأيه دون تدخل أو معارضة من أحد .

وقد زاد قيمة الاجتماعات فى السنوات الاخيرة التى اتجهت فيها بلادنا الى الديمقراطية لما تتضمنه من تأكيد لمبدأ القيادة الجماعية . وقد أصبحت الاجتماعات الآن أمرا مقروا وسائدا على جميع مستويات العمل الوطنى . فهناك اجتماعات مجالس القرى ومجالس المدن ومجالس المحافظات ومجالس الإدارة فى مختلف منشآت ومؤسسات القطاع العام والهيئات العامة وغيرها . وكذلك الاجتماعات التى تعقد على المستوى الشعبى كاجتماعات المستويات المختلفة للأحزاب السياسية .

وقد أصبح للاجتماعات قيمة وأهمية كبيرة فى مختلف المجالات ذلك لأنها تحقق الاهداف الآتية :

١ - أنه عن طريق الاجتماعات يمكن إتاحة الفرصة لجميع المشربين فيها

للتعبير عن آرائهم ، أيا كان مركز العضو أو قوته أو مستواه الوظيفي وعلى المستوى الدولي ، اذا أخذنا اجتماعات الجمعية العامة للأمم المتحدة كمثال فإنها تعتبر منيرا يسير من فوقه يمثلوا كل دولة عن آراء دولهم أيا كان حجم هذه الدولة أو قوتها أو ثقلها ووزنها الدولي ، ولاشك أن هذه الاجتماعات تتيح الفرصة أمام الدول المختلفة على المشكلات التي تعاني منها الدول الأخرى كما أن هذه الاجتماعات تؤدي إلى الوصول لبعض الحلول للمشكلات التي تهدد السلام العالم ، وتؤدي أيضا إلى زيادة الترابط والتعاون الدولي ولا تقتصر قيمة وأهمية الاجتماعات على المجال الدولي ، ففي شركة صناعية مثلا تتيح الاجتماعات التي تعقد لمناقشة الانتاج فرصة لجميع العاملين المشتركين فيها أن يدلوا بآرائهم ووجهات نظرهم . وأن يحلوا المشكلات من جميع النواحي وتقديم الحلول والاقتراحات البناءة لمواجهة هذه المشكلات . وتؤدي الاجتماعات إلى رفع الروح المعنوية للاعضاء المشتركين فيها ذلك لأن إتاحة الفرصة لهؤلاء الاعضاء لكي يعبروا عن رأيهم يزيد من شعورهم بقيمتهم وشعورهم بالانتماء إلى المنشأة التي يعملون فيها .

٢ - أن الاجتماعات تمكن من الوصول إلى قرارات على أساس كاف من الدراسة والمناقشة . فعادة ما يؤدي تفاعل آراء أفراد الجماعة إلى اتخاذ قرارات أكثر صدقا ونضجا وأكثر قربا من الموضوعية كما أن القرارات التي تتخذ عن طريق الاجتماعات عادة ما تكون بعيدة عن التحيز الشخصي والمصلحة الفردية.

٣ - أن الاجتماعات عادة ما تمثل وجهات النظر المختلفة ، لذلك فإن

القرارات التي تتخذ فيها عادة ما تكون أكثر مراعاة لمصالح الجماعة . فمثلا اجتماعات مجالس الإدارة في شركات ومؤسسات القطاع العام أصبحت قراراتها أصلىق تعبيراً عن مصالح المجموع والقواعد العاملة وذلك بعد اشتراك العاملين من مستويات إدارية مختلفة فى عضوية مجلس الإدارة .

٤ - تتيح الاجتماعات الفرصة لأفراد من مختلف المستويات والتخصصات والخبرات للتقليل والتفاعل والتنافس ، مما يؤدى الى زيادة فهم كل منهم وتقديره لثقافة وأى موقف الآخرين .

٥ - عادة ما يذهب الأفراد القرارات التي تتخذ عن طريق الاجتماعات بمصدر رطب نظراً لاسدورها عن الجماعة . وهذا يجعل القرارات أكثر إلهاء بالثقة . خاصة وإذا كان الأفراد المشتركين فى الاجتماع قد حسن اختيارهم وصدق تمثيلهم للجماعة .

٦ - عادة ما يكون لكل فرد فى هذه الاجتماعات صوت واحد مهما كان مركزه الوظيفى ، وهذا يجعل القرارات التي تتخذ فى هذه الاجتماعات بعيدة عن تأثير وتحكم السلطة أو أصحاب المصالح الشخصية .

### **عيوب الاجتماعات :**

بالرغم من المزايا الكثيرة للاجتماعات ، فإن لها عيوباً ومساوئ ، خاصة إذا لم يعد لهذه الاجتماعات أعداداً جيداً ، وإذا لم يسيطر على هذه الاجتماعات جو من النظام يسمح لجميع المشتركين حرية التعبير عن آرائهم وأفكارهم . ويمكن تلخيص عيوب الاجتماعات فيما يلى :

١ - أن بعض الأفراد قد يسيطرون على هذه الاجتماعات خاصة إذا لم



يكن هناك تحديد لعدد مرات الكلام التي يسمح بها العضو . فبعض الافراد قد يحتكرون المناقشات ولا يتيحون لغيرهم فرصة التعبير عن آرائهم ووجهة نظرهم .

٢ - قد لا تؤدي هذه الاجتماعات النتيجة المرجوة اذا لم يكن على رأس هذه الاجتماعات رئيس على علم تام بالنظام الداخلى واللوائح التي تحكم هذه الاجتماعات . واذا لم يكن على مستوى مناسب من المهارات في ادارة المناقشات.

٣ - كثيرا ما تمثل القرارات التي تتخذ عن طريق الاجتماعات الرأي الوسط فقد يتفق المجتمعون على رأى وسط غيما يتصل بمسألة أو مشكلة معروضة للمناقشة والبحث نظرا لاختلاف الآراء وتعذر الوصول الى قرار يعطى بموافقة الاغلبية . لذلك قد يقدم بعض الاعضاء تنازلات حتى يتقابلوا من غيرهم من الاعضاء . وقد يأتى القرار الاخير الذي توافق عليه الاغلبية هزيبا لا يراعى المصلحة العامة ، لان الهدف كله كان منصبا في الاجتماع على الاتفاق على قرار يرضى عنه الاغلبية أيا كان نوع القرار .

٤ - قد تتأثر النتائج التي تأتي بهما هذه الاجتماعات وتتوقف على نوعية الاعضاء وحسن اختيارهم ، فمثلا يتوقف فاعلية اجتماعات مجلس ادارة الشركات على حسن اختيار اعضاء المجلس كما يتوقف ذلك على مستواهم العقلى ، والعلمى والتجربى والثقافى والخلقى . وعلى مدى التعاون والانسجام القائم بينهم .

٥ - قد يأتى بعض الاعضاء الى الاجتماع وهم خالين الذهن تماما عن

الموضوعات التي ستتناول في الاجتماع ، فهم لم يكلفوا أنفسهم مشقة الاطلاع على البيانات والاذكرات وغيرها من الاوراق التي أرسلت اليهم مع بطاقة الدعوة للاجتماع . وهذا يؤثر تأثيرا سيئا على مستوى مناقشتهم اثناء الاجتماع .

٦ - قد تنخفض مؤهلات أو خبرات بعض المشاركين في الاجتماع عن المستوى المناسب . وهذا يجعلهم غير قادرين على متابعة المناقشات التي تجري في الاجتماعات أو الاشتراك فيها بصورة ايجابية فعالة . وهذا ما يحدث احيانا بالنسبة لبعض الاعضاء المنتخبين بمجالس ادارات الشركات حيث يكون مستوى تعليم وثقافة بعضهم منخفضا وقد أمكن التغلب جزئيا على هذه الصعوبة وذلك عن طريق تدريب هؤلاء الاعضاء المنتخبين في معهد الثقافة العمالية وغيره من المعاهد لتزويدهم بالخبرات الادارية والفنية اللازمة .

### **العوامل التي تؤدي الى نجاح الاجتماعات:**

لاشك أن نجاح الاجتماعات في أداء رسالتها يتوقف على عدد من العوامل نذكر منها :

#### **أولا- حسن اختيار الاعضاء المشتركين في الاجتماع:**

فكلما كان المستوى الخبير والثقافي والتعليمي للاعضاء المشتركين في الاجتماع مرتفعا كلما أدى ذلك الى ارتفاع مستوى المناقشات التي تجري في الاجتماع والوصول بسرعة الى اطار مشترك للمناقشة يجمع الاعضاء الاجتماع وكلما أدى ذلك الى الوصول الى قرارات حكيمة وسليمة ، ولكن

يحدث أن يشترك في بعض الاجتماعات أفراد مستواهم الخبرى والثقافى محدود وهؤلاء عادة يعطلون اعضاء الاجتماع عن الوصول الى قرارات سريعة وحكيمة بالنسبة للموضوعات والمسائل المعروضة للبحث أمام الاجتماع .

كما يجب على الاعضاء المشتركين فى الاجتماع التزام الاداب والقواعد والنظم التى تحكم السلوك فى هذا الاجتماع . فمثلا يجب على العضو ألا يحاول احتكار كل وقت الاجتماع للمناقشة والتحدث وعرض وجهة نظره ، لانه بذلك يحرم الاعضاء الاخرين من عرض آرائهم ووجهات نظرهم . كما يجب ألا تأخذ اعضاء الاجتماع العزة بالاثم والغى ، بالمركز الوظيفى المرتفع الذى يشغلونه بأن يحاولوا أن يتسلطوا برأيهم وقتاً ، هم وفرضه على أعضاء الاجتماع مستغلين فى ذلك ما يشغلونه من منصب وما يمتلكونه من سلطان ، وقد لاحظ المؤلف أن بعض هؤلاء من ذوى السلطة والنفوذ اذا حضر أحد الاجتماعات وعارضهم فيه من هم أقل منهم مركزاً وظيفياً وسلطة ، فانهم عادة ما يفضون ولا يتقبلون بمصدر رطب وحب الاراء المعارضة .

ولعل من أهم العيوب التى يمكن أن يتم بها أعضاء الاجتماع ، وبوثر تأثيراً سيئاً على فاعلية الاجتماع وقيمته ، تعصب بعض أعضاء الاجتماع لرأيهم واصرارهم على هذا الرأي حتى ولو ظهر خطأ ، وهذا التعصب يعطل ويضيع وقت الاعضاء فى مناقشات غير مثمرة لانها تتسم بالتحيز والتعصب . لذلك يجب أن يدرّب اعضاء أى اجتماع على الموضوعية والالتزام بها فى المناقشات التى تجرى فى هذا الاجتماع . وهذه الموضوعية تتمثل فى أن يتحكم عضو الاجتماع ويخضع نفسه فى مناقشاته وقراراته

للمعلومات والحقائق وأشيء غير المعلومات والحقائق ، وزن يلقى ذو على الأقل يقلل من تعصبه وتحيزه الشخصى .

ويجب أن يكون أعضاء الاجتماع واعين لحقيقة اتجاهاتهم السالبة التى قد تعطل الاجتماع وتعرق الوصول الى قرارات مفالية فيه. نضرب مثالا لذلك : أحد أعضاء اجتماع ما ، لديه اتجاه سالب نحو عضو آخر ، وهذا الاتجاه السالب يصل لدرجة الكراهية الشديدة ، لذلك فهو دائم الترصّد لآراء ووجهات نظر العضو الاخر يعارضها معارضة شديدة ويرفضها عن حق أو عن غير حق ، لذلك كان على أعضاء الاجتماع أن يعوا ويدركوا حقيقة الاتجاهات السالبة التى تسيء الى الاجتماع وتقلل من فاعليته .

ونضرب مثالا آخر لاتجاهات سالبة قد تسود بعض أعضاء اجتماع نحو الاجتماع بسبب حضورهم الاجتماع مضطرين أو مجبرين أو أن القضايا والموضوعات المعروضة للمناقشة فى الاجتماع مفروضة عليهم من جهات أو مستويات ادارية اعلى . أو أن هذه القضايا والموضوعات لاتشير اهتمام الاعضاء ، فهذا الاتجاه السالب نحو الاجتماع قد يؤدى الى تكامل الاعضاء أو اللامبالاة من جانبهم وعدم رغبتهم فى المشاركة فى المناقشة .

ولابد من نجاح الاجتماع وزيادة فاعليته أن ترتفع بدوافع الاعضاء لحضور الاجتماع وأن تخلق الحوافز لحضوره والمشاركة فيه . ونضرب أمثلة للحوافز التى قد تدفع الاعضاء الى الاهتمام بحضور الاجتماع والمشاركة فيه . فوجود مكافأة مادية نظير حضور جلسات الاجتماع تخفف من عبء الاجتماع على الاعضاء وتعطيهم بديلا عن الوقت والجهد العقلى والعصبى الذى يبذلونه

فى المشاركة فى الاجتماع . كما أن وجود مكافأة لحضور جلسات الاجتماع تحفز أعضاء الاجتماع وتنفهم للحرص على حضوره .

ومن حوافز حضور الاجتماع والمشاركة فيها إعلان المناقشات التى تجرى فى الاجتماع على أفراد الجمهور أو العاملين الذين يهمهم أمر ما يبحث أو يناقش فى الاجتماع فأعضاء الاجتماع عندما يدركون أنهم مناقشتهم ومشاركتهم فى الاجتماع بالرأى سوف تعلن فإنهم يحرصون على الحضور والمشاركة المجدية المثمرة فى مناقشات وأعمال هذا الاجتماع ، وهذا ما يحدث مثلاً بالنسبة مثلاً لاجتماعات مجلس الشعب فى بلادنا . فنشر ما يجرى فى اجتماعات المجلس بوساطة وسائل النشر المختلفة من صحف وتليفزيون ونسبة كل رأى أو وجهة نظر أو نشاط أو جهد بهذا فى الاجتماع الى صاحبه ، يدفع أعضاء مجلس الشعب الى الاهتمام وبذلك الجهد فيما جرى فى اجتماعات المجلس من مناقشات بالنسبة للمسائل التى تهتم أفراد الجمهور الذين يمثلونهم ، كما أن هذا يدفعهم للمواظبة على حضور الاجتماعات . كما أن نشر محاضر جلسات الاجتماع على من يهمه الأمر من أفراد الجمهور يحقق نفس الهدف السابق .

ويذكر المؤلف حالة اجتماع دورى كان يعقد فى إحدى المؤسسات وكان رئيس الاجتماع يوجه سكرتير الاجتماع على أن يذكر فى محضر هذا الاجتماع أسماء الأعضاء الذين لم يحضروا الاجتماع وعدم الاكتفاء بذكر أسماء الأعضاء الحاضرين ، وأن يذكر بجانب اسم كل عضو لم يحضر عذره عن عدم الحضور أو يسجل بجانب اسمه أنه لم يحضر ولم يعتذر أيضاً .

وهذا ولاشك يسىء الى عضو الاجتماع زمام افراد الجمهور الذين بهمهم أمر الاجتماع ويوضح أن العضو مقصر ومتهاون . مما يدفعه الى الحرص على حضور الاجتماع مستقبلا .

### ثانيا- رئاسة الاجتماع القادرة والحازمة والخبرة:

لاشك أن لرئيس الاجتماع تأثيرا كبيرا على سير الاجتماع وكلما كان رئيس الاجتماع قادرا على السيطرة خبيرا وحكيما كلما زثر ذلك تأثيرا موجبا على الاجتماع وعلى فاعليته . ورئيس الاجتماع الصالح لا يفرض رأيا على أعضاء الاجتماع ، كما أنه يكون عادل في اعطاء الفرصة المتساوية لجميع أعضاء الاجتماع اع لا يهنا . رأيهم وعرض فكرهم ، ورئيس الاجتماع الناجح يستطيع أن يسيطر النظام داخل الاجتماع ويمنع تناخل المناقشات وانصراف بعض الاعضاء الى مناقشات جانبية أو التحدث في موضوعات خارجية عن موضوع الاجتماع .

ورئيس الاجتماع الناجح يستطيع أن يفرض على الاعضاء الالتزام بقواعد الذوق والادب عند مناقشتهم آراء ومواقف أعضاء الاجتماع والآخرين ، كما أن هذا الرئيس دائما ما يتأكد من أن الموضوع المطروح للمناقشة امام الاجتماع قد حظى بقدر كاف من تحليل ودراسة ومناقشة الاعضاء وذلك قبل عرضه على الاعضاء للتصويت واتخاذ قرار بشأنه . وذلك حتى لا يصوت الاعضاء على قرار بالنسبة لموضوع معين لم يدرس دراسة متعمقة مستنيرة . وعلى الرئيس أن يحيل الموضوع الى لجنة متفرعة من الاجتماع أو لجهة الاختصاص بهدف دراسته دراسة مستفيضة وعرض تقرير مفصل عن هذا

الموضوع في جلسة اجتماع قادمة ، اذ رأى ان هذا الموضوع تنقصه الدراسة أو أن بعض جوانبه تحتاج لمزيد من التوضيح .

#### ثالثا - الوقت المناسب للاجتماع :

عرضنا عند معالجة موضوع الاتصال في الفصل الاول من هذا الكتاب أهمية اختيار الوقت المناسب للاتصال اذا أردنا زيادة فاعلية هذا الاتصال وإذا طبقنا هذا القول على ادارة الاجتماعات نقول أن عقد الاجتماع في موعد غير مناسب يؤثر تأثيرا سيئا على فاعلية الاجتماع وعلى قيمة ما تبحث فيه من موضوعات وما يتخذ فيه من قرارات .

وفيما يلي عرض لبعض أمثلة الاجتماعات التي لا تعقد في وقت غير مناسب :

عقد اجتماع يتحدث فيه رئيس مجلس ادارة شركة «سناعية الى العمال في بعض المسائل الهامة التي تهم الادارة والعمال .. وطلب رئيس الشركة عقد هذا الاجتماع بعد انتهاء العمال من العمل الساعة الخامسة مساء . ومع فرض أن هذا الاجتماع نظرا لأهميته سيعقد انعقاده الى ما بعد الساعة الثامنة مساء ، فلاشك أن هذا الاجتماع يعقد في وقت غير مناسب ، فالعمال مرهقون ومتمهون من يوم طويل من العمل الشاق ، كما أن العمال لم يخطرأ مقدما بعقد هذا الاجتماع حتى يستعدروا ويهيؤوا أنفسهم له . وبعض العمال سيجبب لهم التأخر حين الانتهاء من عقد الاجتماع الكثير من المشكلات والصعوبات للقارئ أن يقتصر بعضها .

ومن الامثلة الاخرى لاجتماع يعقد في وقت غير مناسب عقد اجتماع هام

فى شهر مثل اغسطس فى مصر حيث معظم اعضاء الاجتماع فى زجارات وبعضهم قد يكون خارج البلاد أو يصطاف فى أحد مصايف الجمهورية ، مع عدم اخطارهم بموعد الاجتماع قبل انعقاده بوقت كاف بما يؤدى الى تخلف عدد كبير منهم عن الاجتماع .

ومن الامثلة التى تساق عن الاجتماعات التى تعقد فى وقت غير مناسب عقد اجتماع معين لمناقشة موضوع متشعب الجوانب وتترثر القرار الذى يتخذ بشأنه اعداد كبيرة من الناس دون أن يعطى الاعضاء وقت كاف قبل الاجتماع لدراسة مختلف الجوانب لهذا الموضوع ودون أن يزود الاعضاء قبل الاجتماع بالمعلومات والبيانات الكافية التى تمكنهم من مناقشة الموضوع فى الاجتماع بأسلوب علمى مستنير .

ولذلك فاختيار الوقت المناسب للاجتماع ضرورى لنجاح هذا الاجتماع وزيادة فاعليته ، فالوقت المناسب لاعضاء الاجتماع هو الذى يناسب غالبيتهم على أن يخطروا بموعد عقد الاجتماع مقدما وقبل انعقاده بوقت كاف وحتى اذا كان هذا الاجتماع اجتماعا دوريا يعقد كل شهر مثلا ، فمن المستحسن أن تقوم سكرتارية الاجتماع بتذكير الاعضاء بموعد عقده كتابة أو شفاهة ، من طريق التليفون أو غيره من وسائل الاتصال . فى حالة الاجتماعات التى تهت بعض القضايا والمسائل الهامة والمنعقدة يجب أن نرسل الى الاعضاء المذكرات والبيانات والمعلومات المتصلة بالموضوعات التى تناقش قبل انعقاده الاجتماع بفترة كافية.

وفيما يتصل بطول فترة انعقاد الاجتماع يجب ألا يدور هذا الانعقاد حتى لا يشعر الاعضاء بالتعب والملل . فمن الملاحظ أن بعض الاجتماعات



التي تعقد في بلادنا قد تطول لتستمر أحيانا خمس ساعات أو يزيد . وهذه الفترة ترهق أعضاء الاجتماع إرهاقا شديدا ، والذي يحدث فعلا أن معظم الأعضاء بعد ساعة أو ساعتين من متابعة أى اجتماع والمشاركة فيه يفقدون قدرتهم على الاستمرار في هذه المتابعة ويفقدون انتباههم . وعادة ما يترك أمر المناقشة لعدد قليل من الأعضاء لديهم القدرة والطاقة على ذلك . وقد يتسائل القارئ عن الحل في حالة ما إذا كانت الموضوعات والمسائل المعروضة أمام الاجتماع طلب وقتا طويلا للمناقشة . والرد على ذلك أن بعض هذه الموضوعات قد يوزجلى الى جلسة تالية للاجتماع . فالاجتماع الذى يستمر لمدة خمس ساعات أو يزيد يكون أكثر فاعلية اذا عقد على مرتين ، كل مرة في حدود ساعتين أو ثلاث ساعات على الأكثر .

#### رابعاً- المكان المناسب للاجتماع:

مكان الاجتماع قد يكون محددا بصفة دائمة ، فمثلا مجلس ادارة شركة من شركات القطاع العام عادة ما ينعقد بمقر المركز الرئيسى للشركة واجتماع مجلس الكلية أو المعهد العالى ينعقد عادة فى مبنى الكلية ولكن الكلام عن اختيار المكان المناسب للاجتماع قصد به الاجتماعات الطارئة والتي ليس لها صفة الاستمرار . فمثلا اذا أراد مجمع الحديد والصلب عقد بعض الاجتماعات الهامة التى يحضرها مسئولون ومتخصصون ومستشارين من جهات مختلفة ، فمن الصعب عقد هذا الاجتماع فى منطقة المصانع التى يتبعها بعض حلوان لان الاعضاء سيجدون مشقة كبيرة فى الوصول الى مكان الاجتماع كما أن الاعضاء سيضيعون وقتا طويلا فى الذهاب الى هذا الاجتماع والعودة منه . ويعتبر مكان عقد الاجتماع بمنطقة المصانع بالتبين مكانا غير مناسب لذلك فان مثل هذه الاجتماعات عادة ما تعقد بمقر الجهاز التنفيذى بشارع الالفى بالقاهرة حيث المكان المتوسط بالنسبة لغالبية اعضاء الاجتماع . ومن الممكن عقد اجتماعات بمنطقة المصانع بالتبين اذا كان كل الحاضرين فيها من بين العاملين بالمصانع أو اقتضت الضرورة عقد الاجتماع هناك لاسباب فنية .

ويحدث احيانا أن يحضر اجتماع معين اعضاء قادمين من مناطق بعيدة من الجمهورية ، كأن يأتى للاجتماع افراد من محافظات مختلفة فلابد عند اختيار مكان الاجتماع الذى سيحضره هؤلاء الافراد أن يكون فى مكان وسط قريب من محال اقامتهم المزمقة ولا بد من اخطارهم مقدما بمكان عقد

الاجتماع وعنوانه بالضبط ووسائل الوصول اليه .

#### خامسا-توافر الامكانيات المادية للاجتماع

فلكل اجتماع عنصر وامكانيات مادية لازمة لنجاحه ومن هذه الامكانيات المادية : المائدة التي يجلس عليها الاعضاء يجب أن تكون متسعة اتساعا كافيا لاجلاء جميع الاعضاء ويجب أن يحدد على هذه المائدة ما يدل على المكان الذي يجلس فيه كل عضو وأن يوضع امام كل عضو كمية من الاوراق - يستخدمها العضو في الكتابة عليها وقلم رصاص أو قلم حبر جانبا لان بعض الاعضاء قد ينسون احضار اقلام معهم للكتابة بها . ومن اللازم الاهتمام بالمقعد الذي يجلس عليها الاعضاء ، فهذا المقعد سيجلس عليه اعضاء الاجتماع سواء ين أو يزيد ، فاذا كان مريحا ساعد ذلك على راحتهم واستقرارهم وباعد ذلك بين تعبهم السريع من الجلسة الطويلة .

ومن المهم أن تكون درجة حرارة مكان الاجتماع مناسبة فيكون به شكل من اشكال التدفئة شتاء والبرودة صيفا . ومن المستحسن أن يكون المكان جيدا من ناحية الاضاءة الطبيعية نهارا ولا مانع من المساعدة بالاضاءة الصناعية المناسبة نهارا وليللا . والواقع ان عدد اعضاء الاجتماع اذا كان كبيرا نسبيا ( عشرون عضوا مثلا ) واتسعت لذلك مائدة الاجتماعات التي يجلسون اليها فلا بد من توفير وسائل لتكبير الصوت ثابتة أو متحركة حتى تضمن وصول صوت الاعضاء المتحدثين الى زملائهم المشتركين في الاجتماع .

ومن المستحسن أن يكون مكان الاجتماع هادئا بعيدا عن الضوضاء الصادرة من الشوارع عن الآلات أو من غيرها .

ومن المهم أيضا أن يكون هناك وسائل اتصال جيدة بين مكان الاجتماع وبين خارج المكان فقد يتطلب الأمر أثناء الاجتماع أن يتطلب رئيس الاجتماع مسئولا ما أو جهة معينة للحصول على بيانات أو معلومات أو استطلاع الرأي نظرا لاتها ضرورة لاستمرار المناقشة وتقديمها .

وتزداد أهمية اختيار المكان الذي يعقد فيه الاجتماع إذا كان عدد الحاضرين في هذا الاجتماع كبيرا ، مثلثا مثلا كما هو الحال في اجتماعات الجمعيات العمومية للنقابات والشركات المساهمة والنوادي وغيرها . فمن المهم أن يكون مكان الاجتماع مناسباً وكافياً لاستيعاب هذه الأعداد الكبيرة من الأعضاء ، والاهتمام وتحقيق النظام بالنسبة لهذا الاجتماع مع توفير الإضاءة والتهوية المناسبين ، وتوفير وسائل توصيل الأعضاء المتكلمين على منصة التحدث إلى مجموع الأعضاء الحاضرين ، ومن المهم في هذه الحالة أيضا اتخاذ إجراءات تضمن النظام والأمن في مكان الاجتماع ، وتنظيم عملية دخول وخروج هذه الأعداد الكبيرة من الأعضاء إلى ومن مكان الاجتماع وهذا يتطلب أعدادا سابقة طويلا من جانب رئيس الاجتماع وسكرتاريته .

#### سادسا- وجود سكرتارية فعالة للاجتماع:

دور السكرتارية هام وواضح في الأعداد للاجتماعات ففي الاجتماعات التي يحضرها عدد قليل من الأعضاء كاجتماعات مجلس إدارة الشركات أو النقابات وغيرها عادة ما يكون لسكرتير أو سكرتارية الاجتماع دورا هاما تؤديه قبل الاجتماع وأثناءه وبعده .. وأن تتوسع في الحديث عن هذا الدور

مبتدئ تفصيلا فيما بعد عند عرضنا دور السكرتير في الاجتماع قبل وأثناء حالة الاجتماعات التي يحضرها عدد كبير من الاعضاء ويسودها قدر كبير من الشكليات والرمسيات يجب مراعاتها بدقة في مختلف مراحل الاعداد للاجتماع وأثناء انعقاده واتخاذ قراراته وتبليغ هذه القرارات لجهات الاختصاص .

## التقارير وخطوات اعدادها

### مقدمة

للتقارير وظيفة هامة في وقتنا الحاضر ، فالتقارير تعتبر وسيلة هامة من وسائل الاتصال داخل المنشآت على اختلاف أنواعها وعلى اختلاف النشاط الذي تمارسه . ويدون هذه التقارير يكون من الصعب ادارة أية منشأة بفاعلية وكفاءة ، ذلك لان الادارة تعتمد على المعلومات التي تتضمنها هذه التقارير في معرفة حقيقة مايجرى داخل المنشأة وفي اتخاذ القرارات الهامة التي يجب أن تقوم على أكبر قدر من الحقائق والمعلومات . وعن طريق التقارير يتلقى المديرين المعلومات التي يعتمدون عليها في رسم السياسات ووضع الخطط واتخاذ القرارات واختيار اسلوب العمل المناسب داخل منشآتهم ، كما تستخدم التقارير لاعلام المديرين بتكاليف الانتاج ومشكلاته ومستوى الاداء في مختلف الاعمال . وتساعد التقارير المديرين في التعرف على وجهات نظر العاملين من مختلف المستويات الادارية بالنسبة للموضوعات والمشكلات المتصلة بالعمل ، وكذلك التعرف على الحلول المقدمة بواسطة هؤلاء العاملين لمواجهة مختلف المشكلات التي تعارض طريق العمل والانتاج .

### تعريف التقارير:

يمكن تعريف التقرير بأنه:

عرض للحقائق الخاصة بنوع معين أو مشكلة عرضا تحليليا بطريقة متسلسلة مبسطة مع ذكر الاقتراحات التي تنمشى مع النتائج التي تم التوصل اليها والبحث والتحليل .

### ويمكن النظر الى التقرير على أنه:

عرض لفظي - عادة ما يكون مكتوبا وحيانا قد يكون شفويا - لظروف أو أحداث أو احوال معينة تسود منشأة أو عرض لنتائج بحث ، أو دراسة لمشكلة محددة والمقترحات التي قد تؤدي الى حل هذه المشكلة .

وقد يكون هدف التقرير اعلام الغير بأمر من الامور . وقد يكون هدف التقرير تحريك سلوك الآخرين عن طريق اقتناعهم بشيء معين أو بوجهه نظر أو مشكلة لها وزنها ، لينبذ من قراءة هذا التقرير كل من يطلع عليه ، وقد يكون غير محدد تماما في ذهن كاتب التقرير جميع الافراد الذين يحتمل أن يقرأوا هذا التقرير .

وقد زاد عدد التقارير المتداولة في السنوات الاخيرة زيادة كبيرة وتعددت أهدافها . حتى أننا قد نعجز عن التعرض بالشرح لكل هذه الاعداد الكبيرة من التقارير دون أن نقوم بتصنيفها الى انواعها المختلفة .

واذا أخذنا التقارير المتداولة في منشأة تجارية أو صناعية كمثال ، فإنا نجد أن هناك اعدادا كبيرة من التقارير المتداولة داخل المنشأة أو خارجها ، فبعض التقارير قد تتضمن متابعة لبعض الاعمال التي تمت ، وقد تتضمن تقارير أخرى تحليلا لظروف حاضرة تؤثر على العمل والانتاج وقد تعرض بعض التقارير لمشكلات متنوعة تؤثر على الكفاءة الانتاجية للعاملين واسلوب مواجهة هذه المشكلات ، ومن التقارير المتداولة داخل المنشأة تلك التي يقدمها الخبراء والمستشارين وغيرهم من اعضاء الهيئة الاستشارية الى المسؤولين في المنشأة متضمنة وجهة نظرهم ونتائج دراساتهم وبحوثهم فيما

يتصل بمختلف المسائل التي تدخل في مجال اختصاصهم . وقد تعرض بعض التقارير للتطور في النواحي المالية والانتاج والعمالة بصورة احصائية . وبجانب التقارير السابقة توجد مختلف التقارير التي تصدر عن مجلس ادارة المنشأة واللجان المختلفة . وكذلك التقارير التي ترفعها المنشأة الى الجهات المسئولة التي تتبعها كاللجنة القطاع أو الوزارة ، هذا بالإضافة الى التقارير الفترية : الاسبوعية والشهرية والنصف سنوية والسنوية التي تقوم باعدادها مختلف ادوات المنشأة من أعمالها ونشاطها .

### النوع الثاني : التقارير :

نظرا للعدد الكبير من التقارير المستخدمة حاليا في مختلف المنشآت فان تصنيفها يعين كثيرا على دراستها ومناقشتها . ١ . من تقسيم التقارير على أساس عدد من العوامل منها :

#### ١ - تقسيم التقارير على أساس الموضوع :

يمكن تقسيم التقارير على أساس الموضوع الذي تتعامل معه الذي يأتي :

##### أ- التقارير الاخبارية :

وتقتصر هذه التقارير على عرض المعلومات والبيانات الخاصة بموضوع التقرير عرضا تحليليا دون محاولة تقديم اقتراحات أو وجهة نظر معينة فيما يتصل بالمعلومات أو البيانات التي يتضمنها التقرير ، اذ أن الغرض من كتابة مثل هذا التقرير هو اعطاء صورة حقيقية لما يجري بالنسبة لامر من الامور ومن امثلة التقارير الاخبارية تلك التقارير الدورية التي يعدها رؤساء الاقسام في الإدارات الى رؤسائهم من سير العمل في ادارتهم .



### ب- التقارير التحليلية : تقارير البحث والفحص:

وعادة ما تعرض هذه التقارير الموقف أو مشكلة معينة مع عرض وتعليق جوانب هذا الموقف أو هذه المشكلة وتقديم المقترحات بشأنها . ومن أمثلة هذه التقارير ، التي يكتبها الخبراء والمستشارين في المنشأة فيما يتصل بمشكلة ما من المشكلات ، التي تعترض طرق العمل والانتاج ، كمسألة تقديم مستشار الاقارار في المنشأة تنبرا الى المدير العام عن نتائج دراسته لمشكلة كثيرا تفيد العاملين وتركهم لعمل في المنشأة للعمل في منشآت اخرى . ولقد تقدم مستشار العلاقات العامة في شركة بتروك كبرى تقريرا يتضمن مقترحاته لدعم العلاقة بين الشركة والمجتمع الذي تعمل فيه واساليب تفهيم الجهات المهمة نحو هذه الشركة وتحسين هذه الاتجاهات ومثل هذه التقارير لا تقوم فقط بسرعة الحقائق والمعلومات ولكنها تقوم بتحليل الموقف عن طريق البحث والدراسة وتقديم المقترحات الالزامية ، وعادة ما يتطلب اعداد مثل هذه التقارير خبرة فنية ودقا وجهدا كبيرين .

### ج- التقارير السنوية:

ومن التقارير التي توضع وتشرح جميع الاعمال التي قامت بها المنشأة أو المؤسسة في العام الذي انقضى طبقا للخطة أو الميزانية المقررة . ويوضع بهذه التقارير عامت تنفيذ من أعمال ومشروعات ، وكذلك الاتفاقات الفعلية والاتفاق الذي ارتبط به ، والاعمال والمشروعات التي لم يتم تنفيذها والعقوبات والصعوبات التي واجهت نشاط المنشأة وحالت دون تنفيذ بعض مشروعاتها سواء كانت هذه العقوبات مالية أو لنية أو ادارية ، وعرض ما قامت به

المنشأة للتغلب عليها ثم توضيح مشروعات العام المقبل ، وما هو مطلوب لتنفيذ هذه المشروعات .

ومن أمثلة هذه التقارير تلك التي كانت تقدمها المعاهد العالية المختلفة الى المجلس الاقليمي التوعى التابعة له هذه المعاهد متضمنة النشاط التعليمي داخل المعهد في العام الدراسي السابق والنشاط الطلابي بجميع انواعه ، وبيان المشكلات والعقبات التي تؤثر على حسن سير الدراسة واحتياجات هذه المعاهد في العام المقبل بالنسبة للامكانيات المادية والمكانية واعضاء هيئة التدريس وغيرها .

ومن أمثلة هذه التقارير ايضا تلك التي يقدمها مجلس ادارة منشأة أو جمعية أو نقابة أو فاد الى الجمعية العمومية متضمنة كافة أوجه النشاط الفني والاداري والمالي في العام الماضي ، والعقبات والمشكلات اعترضت العمل وتقديم المقترحات بالنسبة للعام القادم .

#### د) التقارير المالية:

زادت فاعلية التقارير المالية بعد تحسين طرق المحاسبة الادارية ومحاسبة التكاليف ، واصبحت البيانات المالية تكون جزءا هاما من البيانات الكمية . ومن المعلوم ان البيانات الكمية سواء كانت مالية أو احصائية قتل أداة رئيسية من أدوات الادارة في عمليات التخطيط والرقابة ، ويطلق عليها في هذه الاحوال الادارة بالارقام .

#### هـ- تقارير دورية اشرافية:

وهي التقارير التي تقدم كل فترة زمنية معينة ، قد تكون ثلاثة شهور أو

سنة شهر أو لمدة تزيد عن ذلك أو تقل ، وتوضع الموقف سواء من الناحية المالية أو الانتاجية أو من ناحية أى وجه من اوجه نشاط المنشأة ، وهذه التقارير الدورية الفترية تساعد على التأكد من أن النشاط والعمل يسير حسب الخطة الموضوعية ، كما تساعد على التعرف على نواحي الانحراف عن هذه الخطة ومواجهة ذلك سريعا قبل أن يستفحل الامر .

#### و- تقارير احصائية:

وتتضمن التقارير الاحصائية بيانات عن نشاط المنشأة مسجلة ومعرضة فى صورة كمية ومن أمثلة هذه التقارير تلك التى تتضمن بيانات عن الانتاج مقاسا بالوحدات المختلفة وبيانات عن حركة البضائع أو عن العمالة أو زينة بيانات أخرى يمكن عرضها بصورة كمية .

#### ز- تقارير ادارية:

ويدخل تحتها عدد كبير من التقارير وتشمل جميع التقارير التى تعد بواسطة مختلف المستويات الادارية لعرض ومناقشة مشكلات ادارية معينة ، أو توصيل رأى محدد أو وجهة نظر بالنسبة لموضوع من الموضوعات الى المستويات الادارية الاعلى .

#### ح- تقارير تفسيرية:

وهذه التقارير ضرورية لكى تنقل الى علم المديرين بيانات غير كمية لاتغطيها التقارير الاحصائية والمالية وتهتم هذه التقارير بالربط بين العلاقات المختلفة واعطاء التفسيرات المختلفة للمراقف التى تواجه المنشأة فى جميع مجالات العمل والانتاج ، ومن أمثلة هذه التقارير التفسيرية تلك التى

يقدمها مدير المبيعات مفسرا فيها اسباب الزيادة الكبيرة الطارئة في المبيعات ، أو تلك التقارير التي يقدمها مدير الانتاج موضعا فيها اسباب الانخفاض المفاجيء في الانتاج ، أو كثرة الفاقد والتالف في هذا الانتاج أو ارتفاع التكلفة ارتفاعا مفاجئا .

### تداخل موضوعات التقارير :

الواقع أن التقسيم السابق للتقارير يهدف اساسا الى تسهيل المناقشة والدراسة العلمية للتقارير ولكننا نجد في الحياة العملية بعض التداخل بين هذه الاقسام . فمثلا قد يكون التقرير احصائيا ولكنه ينتهي الى اعطاء تفسيرات مختلفة للارقام التضمنة في التقرير ، وهذه التفسيرات تعطى معنى لهذه الارقام .

#### ٢- تقسيم التقارير حسب بدرجة شكليتها:

ويمكن تقسيم التقارير حسب شكليتها الى:

##### أ- تقارير يسودها قدر كبير من الشكليات:

قد تكون التقارير شكلية ؛ حيث تخضع لاصول معينة من حيث كتابتها وعرض المعلومات فيها . ومن صور التقارير التي تخضع لقدر كبير من الشكليات تقارير بحوث الماجستير والدكتوراه التي تخضع في كتابتها لاصول معينة . فالورق المستخدم في كتابة التقارير يجب أن يكون من نوع معين ، وعرض المعلومات يخضع أيضا لنظام معين ، وحتى كتابة التقارير على الاله الكاتبة تخضع عادة لاصول ونظم محددة ، كما أن اسلوب كتابة هذه التقارير الرسمية والشكلية وصياغتها يخضع لقواعد معينة ، فمثلا تختلف من هذه

التقارير صيغة التكلم . فمثلا لا يستحب القول في مثل هذه التقارير : "وقد صممت استفتاء معينا وقمت باجرائه على عينه من العمال لمعرفة رأيهم في التنظيم الجديد للعمل " ، ولكن الصيغة الصحيحة عادة ما تكون : "

وقد صمم استفتاء معين واجرى على عينه من العمال لمعرفة رأيهم في التنظيم الجديد للعمل " ، وهكذا تخضع هذه التقارير - ومن أمثلتها رسائل الماجستير والدكتوراه - لقدر كبير من النظم والقواعد المحددة بحيث لا يصبح التقرير مقبولا اذا لم تراعى فيه بدقة وعناية .

والواقع ان التقارير المستخدمة في مجالات الأعمال تختلف من حيث درجة الرسمية والشكائية التي تسودها ، فمثلا التقرير الذي يعده رئيس مجلس ادارة شركة من الشركات لعرضه على وزير الصناعة عادة ما يتضمن قدرا من الشكليات من ناحية كتابه واخراج التقرير ، بلغة المستخدمة فيه ، في حين ان تقريراً مقمداً من رئيس العمال لمدير الانتاج قد يكون بسيطا في شكله واخراجه.

#### ب- تقارير غير رسمية أو غير شكائية:

وهذه التقارير عادة ما تكون بعيدة عن الرسمية والشكليات ، وعادة ما تستخدم مثل هذه التقارير داخل الادارة أو المنشأة لعرض وجهات نظر معينة أو توصيل معلومات عن العمل والانتاج ، وعادة ما تكون هذه التقارير صغيرة في شكل مذكرات .

#### ٣- تقسيم التقارير حسب الصورة التي تخرج عليها:

يمكن تقسيم التقارير حسب الصورة التي تخرج عليها مثل هذه التقارير

الى ماياتي :

#### (تقارير شفوية:

فالكثير من المعلومات أصبحت الآن تأخذ طريقها الى العاملين عن طريق التقارير الشفهية فقد يجتمع رئيس مجلس ادارة إحدى الشركات الصناعية مع العاملين ليتحدث معهم عن أهداف الشركة وخطتها الانتاجية وما أمكن تحقيقه من الخطة والصعوبات التي تواجه عملية الانتاج وذلك بهدف الحصول على مزيد من التعاون والجهد من جانب العاملين ، وقد يعقد مدير الانتاج اجتماعا مع رؤساء العمل وعرض عليهم تقريرا شفويا عن النظام الجديد لسياسة دفع الاجور الذي وافق عليه مجلس الادارة واسلوب تطبيق هذا النظام .

ومن أمثلة التقارير الشفهية تلك التقارير التي قد يقدمها رئيس العمال الى مدير الانتاج عن حالة الانتاج كل يوم ، وكذلك التقرير الذي يقدمه وكيل المدرسة الثانوية لناظر المدرسة كل يوم عن سير الدراسة .

وقد تستخدم التقارير الشفهية في حالة ما اذا كان الشخص الذي يقدم التقرير غير متمكن من اللغة ، فمثلا رئيس العمل يستطيع أن يقدم تقريرا شفويا أكثر دقة من التقرير المكتوب خاصة اذا كان تعليمه المدرسي محدودا ولا يتقن التعبير كتابة عن افكاره ووجهة نظره .

وقد تستخدم التقارير الشفهية ايضا في حالة الاستعمال والسرعة ، حين لا يكون هناك وقت كاف لكتابة التقرير ، وذلك بعرض محتوى التقرير شفويا

### ب- التقارير المكتوبة:

وهذه هي الصورة الغالبة على التقارير لان التقارير المكتوبة تسمع بالدقة في التعبير وفي عرض الافكار . كما أن التقارير المكتوبة يمكن تداولها بواسطة اكبر عدد من الافراد . كما أن مثل هذه التقارير يمكن الاحتفاظ بها والرجوع اليها في حالة الضرورة أو عند الحاجة ، وعادة ما يكون الجهد المبذول في التقارير المكتوبة كبيرا ، وهذا يتيح فرصة اكبر لتنظيم معلومات التقرير والافكار التي يتضمنها وعنايته .

### ٤- تقسيم التقارير حسب الجهة الموجهة اليها:

ويمكن تقسيم التقارير حسب الجهة الموجه اليها هذه التقارير الى :

#### أ- تقارير موجهة للداخل:

هي تلك التقارير التي يتداولها العاملون في الوزارة الواحدة أو الشركة أو الهيئة أو غيرها ، وعادة لا تتعدى هذه التقارير حدود المنشأة لانها تتصل بأمور داخلية لاتهم احدا في الخارج .

#### ب- تقارير موجهة للخارج:

هي التي تضعها المنشأة لكي يطلع عليها ويقرؤها أفراد خارج المنشأة . ومن أمثلة هذه التقارير تلك التي ترفعها المنشآت المختلفة الى بعض المسئولين في الوزارة التي تتبعها المنشأة ، وكذلك التقارير التي ترسلها الشركات المساهمة الى المساهمين موضحة المركز المالي للمنشأة والظروف التي مرت بها في العام السابق . ومن أمثلة هذه التقارير الموجهة للخارج

ايضا التقارير التى تعدها المنشآت عن نشاطها وعن أحوال العمل وظروف الانتاج بها لكى يقرأها افراد الجمهور . أو لكى ترسل الى أجهزة الاعلام المختلفة وخاصة الصحف والمجلات .

### أهمية التقارير بالنسبة للإدارة:

للتقارير أهمية خاصة بالنسبة للإدارة ، وهذه التقارير قد تكون موجهة بمعنى أنها وضعت بناء على توجيه أو طلب معين من الرئاسة ، أما التقارير غير الموجهة فهي التى توضع لمجرد الرغبة فى توصيل معلومات معينة الى مختلف الإدارات والافراد ، دون أن تكون هذه التقارير مطلوبة بواسطة جهة معينة بالذات ، وهذا لا يمنع أن يستفيد عدد كبير من الافراد وكذلك الإدارات بما تتضمنه هذه التقارير غير الموجهة من معلومات وبيانات .

### والتقارير تقوم على خدمة الإدارة فى أربعة اتجاهات:

١ - تحمل التقارير على زيادة كفاءة عملية التخطيط ، فالتخطيط العلمى الجديد يقوم على أكبر قدر من البيانات والمعلومات وهذا ما تستطيع التقارير تحقيقه ، إذ أنها تزود العاملين على جميع المستويات الإدارية بما يحتاجون اليه من معلومات وبيانات وتقيدهم فى عملية التخطيط ، كما أن التقارير تفيد عند إعداد الخطط طويلة الاجل وقصيرة الاجل وعند اتخاذ القرارات الهامة .

٢ - تسهل التقارير عملية التنسيق بين الإدارات ، فمن طريق التقارير يمكن لكل إدارة أن تعرف ما يجرى داخل غيرها من الإدارات ، كما أن التقارير تمد موظفى المنشأة بما يحتاجون اليه من معلومات وبيانات ، ونماذجهم



على علم بما يجرى داخل المنشأة .

٣ - تيسر التقارير ايضا عملية الرقابة ، فالتقارير - بما تتضمنه من معلومات عن العمل والانتاج ، وما تحقق منه وما تم تنفيذه في الفترات الزمنية المختلفة . تساعد عملية الرقابة ، فالرقابة بمعناها الواسع هي التأكد من أن التنفيذ يحقق الاهداف المرسومة وأن كل شيء في المنشأة يسير حسب الخطة الموضوعة ، والتقارير - بما تتضمن من معلومات عن التنفيذ - تساعد الادارة على تحقيق الرقابة الفعالة واكتشاف الاخطاء والانحرافات وعلاجها قبل استفعالها .

٤ - يمكن للادارة معرفة وجهات نظر وأراء العاملين على مسافات المستعريات وذلك عن طريق ما يرفعه من تقارير ، كما أنه عن طريق التقارير يمكن أن تتعرف لادارة على مشكلات التطبيق أولا بأول وتعمل على حلها ومراجعتها . كما تعمل التقارير على جعل الادارة على علم تام ومستمر بما يحدث في مختلف اقسام المنشأة .

٥ - تقسيم التقارير حسب الحجم :

تختلف التقارير من حيث الحجم والجهد المبذول فيها فبعض التقارير صغيرة في حجمها ، والجهد المبذول فيها قليل ، كما هو الحال في المذكرات التي تستخدم بكثرة في المنشآت على اختلاف اشكالها ، وقد يصل التقرير في حجمه الى عدة مئات من الصفحات ، وقد يكون الجهد المبذول في اعداد هذا التقرير وجمع بياناته معلوماته اكبر من امكانيات فرد واحد .. لذلك قد يتعاون في اعداده عدد من الافراد .

## المذكرات

المذكرات تمثل نوعا من التقارير صغيرة الحجم ، عادة لا تتعدى صفحة أو صفحتين ، من " الفولسكاب " وهي شائعة الاستخدام في مختلف المنشآت الحكومية والتجارية على اختلاف أنواعها ، وعادة ماتعد هذه المذكرات لكي ترفع الى من يشغلون المناصب الادارية الاعلى ، مثلا قد يرفع مدير المبيعات مذكرة الى مجلس ادارة الشركة مقترحا فيها ، ويدعم المذكرة في أحد المراكز الهامة لبيع منتجات الشركة مقترحا فيها ، ويدعم المذكرة بالادلة التي يمكن ان تقنع اعضاء مجلس الادارة أو الى مجلس الادارة يقترح الانتاج في شركة ما مذكرة الى رئيس مجلس الادارة أو الى مجلس الادارة يقترح فيها تعديل اسلوب دفع الاجور ، ويذكر الاسباب التي دفعت به الى التقدم بمثل هذا الاقتراح ومزايا تطبيقه ، وقد يرفع أحد المهندسين المقيمين المكلفين بتنفيذ أحد المشروعات مذكرة الى مدير عام الشركة أو رئيس مجلس الادارة يشرح له فيها بعض المشكلات التي تواجه سير العمل .

والمذكرات تتعامل مع عدد كبير من الموضوعات ، فبعض المذكرات ليس لها هدف الا توصيل معلومات لمن يشغلون المناصب الادارية الاعلى وفي هذه الحالة عادة ماتنتهي المذكرة بالعبارة الاتية :

رجاء التكرم بالعلم

وقد تعرض المذكرة مشكلة ويقترح كاتب هذه المذكرة حلا لها وعادة ماتنتهي مثل هذه المذكرة بالعبارة الاتية :

" رجاء التكرم بالموافقة " أى موافقة على ما جاء بالمذكرة من رأى أو حلول بخصوص المشكلة التي تتعامل معها المذكرة وقد تعرض بعض المذكرات لموقف معين أو مشكلة محددة ، يرفسها كاتبها الى الرئيس طالبا منه التوجيه يتصل بأسلوب التعامل مع هذا الموقف أو هذه المشكلة ، وفى هذه الحالة عادة ما تنتهى المذكرة بالجملة الآتية :

" رجاء التكرم باتخاذ اللازم " أو " رجاء التوجيه فيما يجب اتخاذه فى مثل هذه الحالة " .

#### الشكل العام للمذكرة:

عادة ما يكون للمذكرة عنوان يكتب فى وسط الصفحة بوضع فيه مادة الجهة أو الشخص الذى ترفع اليه المذكرة وكذلك موضوع المذكرة ثم يأتى بعد ذلك المذكرة ويتكون عادة من عدد من السطور قد تصل الى سطور قليلة معدودة وقد تصل المذكرة الى صفحة كاملة أو أكثر وتنتهى المذكرة عادة بامضاء الشخص الذى أعد المذكرة على الجانب الأيسر من أسفل الورقة ، ويكتب تاريخ المذكرة على الجانب الأيمن كما هو ظاهر فى الشكل الآتى :

شركة الدلتا الصناعية

ادارة المبيعات

## مذكرة

للعرض على : \_\_\_\_\_

بشان : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (١)

\_\_\_\_\_ (٢)

\_\_\_\_\_ (٣)

موضوع المذكرة

\_\_\_\_\_ (٤)

\_\_\_\_\_ (٥)

التكرم بالعلم أو المنظم

والامر معروض على سيادتكم برجاء  
أو

باتخاذ اللازم أو

التوجيه

وابناء الراى أو

تتضمن المذكرة واحدة منها فقط

## الموافقة

التاريخ :                      /                      /                      ١٩م                      امضاء

ومن المذكرات ما يسمى بالذكر التفسيرية ، وهي عادة ما تصحب القرارات الوزارية والقوانين التي تصدر ، بحيث تشرح المذكرة وتفسر ما أوجزه القرار الوزاري أو القانون . وعادة ما يرجع الى المذكرات التفسيرية فيما قد يكون قد تضمن بالنسبة لنص القرار الوزاري أو القانون أو غيرها . والمذكرات قد تكون مرفوعة الى شخص مختص أو الى جهة أو الى لجنة أو الى تنظيم معين له وضع قانوني كمجلس ادارة الشركة أو المؤسسة .

## المقابلات وأهميتها

تعتبر المقابلة إحدى الوسائل الهامة للاتصال في مختلف المنشآت والمقابلة عادة ماتكون مواجهة بين اثنين ( أو أكثر ) يدور بينهما حديث أو نقاش حول موضوع أو مسألة معينة وذلك لتحقيق هدف أو غرض معين . وعلى هذه الصورة بالمقابلة تعتبر من وسائل الاتصال الهامة .

والواقع أن أعدادا كبيرة من المقابلات تجري كل يوم داخل المنشآت وسيكون التركيز على هذا الفصل ليس على المقابلات العارضة التي تتم في كل وقت ومكان بالمنشأة بين العاملين فيها أو بين غيرهم من الافراد ، ولكن التركيز سيكون على المقابلات التي تتضمن تدرا من التخطيط والتي تهدف لتحقيق أمرا أو هدف محدد .

وتختلف المقابلات من حيث الوقت التي تستغرقه . فبعض المقابلات التي تجري في المنشآت التجارية والحكومية وغيرها قد تستغرق دقائق محدودة وقد طول وتستغرق المقابلة الواحدة أكثر من ساعة . كما أن بعض المقابلات يسودها قدر كبير من الشكليات في حين تجري بعض المقابلات في جو حر طليق بلاكيود أو شكليات .

وتعتبر المقابلة إحدى وسائل الاتصال الهامة إذ تتيح للافراد فرصة لتقابل وجهها لوجه في سعي الإقامة تفاهم مثمر وتبادل الآراء والخبرات المفيدة كما أنه عن طريق المقابلة يمكن للافراد المشتركين فيها من التعرف على مشاعر وانفعالات غيرهم من الافراد .

## الهدف من المقابلة :

ويختلف الهدف المراد تحقيقه من وراء كل نوع من انواع المقابلات ويمكن أن نذكر الاتواع الاتية من المقابلات التى تجرى داخل المنشآت الكبرى مع توضيح الهدف من عمل واحدة فى بعض الجوانب الفنية المتصلة بإدارتها

### ١ - مقابلة التوظيف :

والفرض من مقابلة التوظيف ويطلق عليها أحيانا أخرى مقابلة الاختيار وهو تقييم ومؤهلات الفرد المتقدم لشغل وظيفة معينة وللتعرف على مدى ملائمتها له . كما أنه يتمكن عن طريق هذه المقابلة تزويد الافراد المتقدمين لشغل هذه الوظيفة ببعض معلومات عن المنشأة وعن الوظيفة : مزاياها وصعوباتها حتى يتخذ الفرد قراره بالالتحاق بهذه الوظيفة - اذا وقع عليه الاختيار - على أساس كاف من الحقائق والمعلومات .

ويجب أن يكون لدى الافراد الذين يجرون هذه المقابلة توصيفا كاملا أو تحليليا دقيقا للوظيفة حتى يكون اختيارهم سليما حسب الافراد الذين تتوافر لديهم القدرة والخبرة والشخصية والظروف التى تؤهلهم للنجاح فى هذه الوظيفة.

ومن المفروض أن يجلس فى مقابلة الاختيار مدير الافراد واحد الاختصاصيين المختصين فى القياس النفسى ، بجانب مدير الادارة المتضمنة للوظيفة التى يجرى اختيار الموظفين لها .

ومن المهم أن يعطى لكل متقدم للوظيفة الوقت الكافى الذى يسمح للجنة الاختيار بالتعرف على قدراته وخبراته ومبوله واتجاهاته ، وأن يوضع تحت

إشراف اللجنة التي تدير المقابلة كل معلومات أو بيانات ممكنة عن كل واحد من المتقدمين لشغل الوظيفة حتى يقوم اختيارهم على أساس موضوعي سليم .  
وإن يعتمد أعضاء اللجنة عن التحيز والتعصب والتسرع في الحكم على مختلف الأفراد الذين يجرى مقابلتهم .

وقد تستخدم في مقابلة التوظيف أو الاختيار أسلوب المقابلة الحرة غير المقيدة حيث يسمح لطالب الوظيفة التحدث بحرية وطلاقة في مختلف الموضوعات مع أقل قدر من التوجيه من جانب لجنة الاختيار وذلك حتى يمكن لهذه اللجنة التعرف على بعض جوانب شخصيته وأسلوب تفكيره وأسلوب معالجته لمشاكل الحياة . وطريقة تعبيره عن نفسه .

وقد يستخدم أسلوب المقابلة المقيدة أو المقننة حيث تعد مقدما مجموعات من الاسئلة والمواقف الاختيارية توجه الى المتقدمين لشغل هذه الوظائف وتقدر لجنة الاختيار المتقدمين على أساس استجاباتهم . ويعاب على هذا الأسلوب الأخير بأن العدد القليل من الاسئلة الذي يوجه للمتقدمين ( سؤال أو سؤالين أو أكثر ) قد لا يكون كافيا للحكم على شخصية طالب الوظيفة ، ولا يمكن للجنة الاختيار من التعرف على بعض جوانب غير معلنة من شخصيته ، وإن كان يذكر من مزايا أسلوب المقابلة المقننة توفير الوقت وتحقيق قدر من العدالة بين جموع المتقدمين للوظيفة .

## ٢-مقابلة الترقية:

وتهدف هذه المقابلة الى اختيار أصح الأفراد من بين أفراد يعملون فعلا في المنشأة لترقيتهم لشغل وظائف أعلى داخل المنشأة . وعادة ما يكون هدف



هذه المقابلة التأكد من توافر القدرات والخبرات والصفات الضرورية للعمل للمرتقى اليه بالنسبة للعاملين المراد ترقيةهم . فقد يكون أحد العاملين ممتازا في عمله الحالي قادرا عليه ، ولكنه قد لا يستطيع تحمل أعباء ومستويات عمل آخر يرتقى اليه نظرا لأنه لا يمتلك القدرة أو الخبرة أو الشخصية التي تمكنه من ذلك . فقد تصادف عاملا ماهرا ممتازا في عمله بأحد المصانع ناجح في عمله لدرجة كبيرة ولكنه قد يكون ناشلا اذا اختير لوظيفة رئيس عمال لان مهارته القيادية والإشرافية منخفضة لدرجة كبيرة . وقد تصادف في الحياة المدرسية مدرسا ممتازا للغاية في مادته لادرا على توصيلها للتلاميذ وقد لا يصلح لمنصب مدير مدرسة كبيرة مثلا .

### ٣- مقابلة الشكاوى :

كثيرا ما يكون الهدف من المقابلة النظر في شكوى معينة يتقدم بها أحد العاملين في المنشأة أو أحد من المتعاملين معها . وعادة ما يشارك العاملون في السكرتارية الخاصة في عشرات من هذه المقابلات التي تجري مع أفراد جاءوا الى مكتب الرئيس يشتكون أو يتظلمون من أمر من الأمور . ويجب أن يقدر السكرتير الخاص ظروف أصحاب هذه الشكاوى اذ أن جميع هؤلاء الأفراد عادة ما يكونون منفعلين بمشكلاتهم موضوع الشكوى وعليه وهو يجري المقابلة معهم أن يخفف من ضيقهم وقلقهم وتوترهم وأن يتيح لهم الفرصة كاملة لكي يعبروا عن موضوع شكواهم وأن يواجه اسباب هذه الشكوى اذا كانت حقيقية وصادقة أو يحيلها الى جهات الاختصاص لاجراء اللازم . ويجب أن تريح الشخص صاحب الشكوى بأن تسمح له بالجلوس والهدوء قبل

أن يبدأ فى عرض شكواه وبيان جوانبها .

ومن المهم ألا يصدر المسئول الذى يجرى مقابلة يبحث فيها شكوى أحد العاملين أو أحد أفراد الجمهور نهائيا بشأن هذه الشكوى الا اذا توافرت لديه المعلومات الصحيحة الكافية عن الشكوى لانه ثبت أن الكثير من أصحاب الشكاوى قد لا يكونون صادقين فى كل ما يقولون ، وقد يسوقون معلومات غير صحيحة أو غير دقيقة عن موضوع شكواهم .

ويجب أن تكون لدى الفرد الذى يجرى مقابلة بحث الشكاوى حساسة التمييز بين الشكاوى الحقيقية وبين الشكاوى المتهمة الصادرة عن أفراد مضطربين نفسيا . دائمى الشكوى لاقلة الاسباب وانفهامها وأحيانا لاسباب متهمة .

والسكرتير الخاص بحكم موقعه يجب أن يكون ماهرا فى ادارة مقابلة بحث الشكاوى نظرا لانه عادة ما يستقبل كل يوم أعدادا من أصحاب الشكاوى سواء كانوا من العاملين بالمنشأة أو من أفراد الجمهور المتعاملين معها . وعادة ما يضيق وقت الرئيس عن بحث كل هذه الشكاوى .. لذلك فان من أحد مهام السكرتير الخاص أو مدير مكتب الرئيس أن يفحص هذه الشكاوى ويستفسر عما غمض ويستوضح بعض جوانبها . وقد يطلب معلومات اضافية عن الشكوى أو قد يطلب بحث الشكوى من جهة مختصة فى المنشأة . ومن المهم أن يكون السكرتير فى هذه الحالة جيد الانتصات وأن يصبر على هذا الانتصات فيستمع بفهم لكل ما يقوله صاحب الشكوى ، لان الكثيرين من أصحاب الشكاوى قد لا يتمكنون من التعبير كتابة بوضوح عن

مشكلتهم وموضوع شكواهم . وقد لا يتمكن السكرتير من حسم الشكوى من أول مقابلة يجريها مع صاحبها . فقد يتطلب الأمر القيام بقدر من الدراسة والبحث قبل اتخاذ أى قرار فى الشكوى . ولكن المهم أن يشعر صاحب الشكوى أن شكواه فى أيد أمينة وأن شكواه مستتابع حتى يصله رد مقنع بشأنها .

#### ١-مقابلة توصيل المعلومات:

ينساب قدر كبير من المعلومات أثناء العمل وقد يكون اتجاه انسياب هذه المعلومات من أسفل الى أعلى ، من القاعدة العاملة للقيادات والرئاسات فى المنشأة أو من أسفل الى أعلى مثلما يحدث بالنسبة للتوجيهات والامور الصادرة من القيادة فى المنشأة فى اتجاه العاملين .

ولمقابلة توصيل المعلومات جوانب فنية خاصة حتى تتأكد من أن الرئاسة المراد توصيلها من خلال المقابلة تم توصيلها للطرف الآخر بدقة ووضوح .

#### ونضرب مثالا لذلك:

رئيس إحدى الشركات يستدعى مدير مكتبه ويطلب منه توصيل رسالة خاصة مطولة نسبيا للإدارة المالية تتصل ببعض جوانب أعداد الميزانية . يلتقى الرئيس الرسالة شفهيًا على سكرتيره الخاص ونظرا لأن الرسالة مطولة فقد حاول السكرتير استيضاح جوانبها ولكن الرئيس غضب من ذلك نظرا لأنه كان متعجلا لحضور اجتماع عام واتهام السكرتير ببطء الفهم . وكان من نتيجة ذلك أن أوصل السكرتير الرسالة من حرفة الى الإدارة المالية مما ترتب عليه تنفيذ تعليمات وتوجيهات الرئيس تنفيذا خاطئا .

وقد كان من المفروض على الرئيس أن يتأكد من أن رسالته التي يريد توصيلها للإدارة المالية قد فهمت صحيحا من جانب سكرتيره الخاص ، وذلك عن طريق استفساره من سكرتيره الخاص ومسؤله بأن يعيد عليه فهمه من الرسالة التي سيوصلها الى الإدارة المالية ، أو كان من الممكن أن يقوم الرئيس بتسجيل الرسالة كتابة واعطائها للسكرتير الخاص لتوصيلها للإدارة المالية . أو إتاحة الفرصة للسكرتير الخاص أن يقوم بتسجيل بعض نقاط الرسالة كتابة وأن يسمح له بالاستفسار عما غمض من جوانبها . ولاشك أن السكرتير الخاص كان من الممكن أن يستوعب الرسالة بصورة أفضل إذا تلقاها في ظروف لاتسوها التوتر والقلق والتعجلة .

ففي مقابلة توصيل المعلومات عموما حيث الهدف الاساسي من المقابلة توصيل معلومات أو آراء أو افكار أو وجهات نظر الى الطرف الاخر . يجب أن يهبط لهذا الطرف الذي يتلقى المعلومات والظروف التي تجعله هادئا مطمئنا غير متوتر أو قلق حتى يحسن استقبال واستيعاب الرسالة الموجهة اليه . وأن يسمح له بالاستفسار عما غمض من بعض جوانبها ، وقد يسأل الشخص المتلقى للرسالة بأسلوب غير مباشر وبدون توتر أن يذكر بلفظه الخاصة ما فهم واستوعب من هذه الرسالة ، وأن يوجه لاي انحراف فيما استقبل وفهم منها عما قصد المرسل توصيله اليه .

وإذا كانت الرسالة التي يراد توصيلها في المقابلة لشخص ما مطولة وفيها الكثير من التفاصيل فقد يطلب من هذا الشخص المستقبل للرسالة أن يسجل كتابة عناصرها حتى يرجع اليها عند اللزوم . ومن المهم على

الشخص الذى يقوم بتوصيل المعلومات فى مقابلة توصيل المعلومات أن يقدر ظروف الفرد الذى يجلس امامه ويراعى مستوى قدراته العقلية وخبراته وتعليمه واهتماماته . وعليه دائماً أن يضع عينيه دائماً على الشخص المستقبل للرسالة ليرصد استجابات الاخير وانفعالاته ويدرك مدى اقتناعه بالرسالة .

#### ٥-مقابلة الحصول على المعلومات:

عادة ما يكون الهدف السائد لهذه المقابلة الحصول على معلومات بخصوص مسألة محددة من شخص معين . ومن المهم أن يتم الحصول على هذه المقابلة عن كل المعلومات ، والبيانات التى يمكن الحصول عليها . ولكى نصل الى هذا الهدف يجب أن يتاح للفرد المراد الحصول على المعلومات منه التحدث بحرية وطلاقة دون تدخل من الطرف الاخر الذى يجرى المقابلة . وأن يقتصر تدخل هذا الطرف الاخر على تشجيعه على التحدث ومتابعة الحديث مع الاستفسار عما غمض عليه .

ومن المهم أن يتاح للفرد المراد الحصول على المعلومات منه الوقت الكافى لكى يعرض كل ما عنده . ومن المهم أيضاً ألا يهضب الشخص الذى يجرى المقابلة اذا عرض الطرف الاخر فى حديثه للجوانب لا ترضيه ، بل عليه أن يتقبل المعلومات التى يذكرها حتى ولو جاءت على غير هواه ، لان ذلك يشجع الشخص الذى يريد الحصول على معلومات منه على مركز كل جوانب الموضوع. والا يخفى جانباً منه فيعرض الموضوع بجوانبه الوجيه .

### ومن أمثلة مقابلة الحصول على المعلومات :

استدعاء رئيس العمل لأحد الموظفين بمنشأته لسؤاله بخصوص واقع معينة حدثت في الإدارة التي يعمل فيها هذا الموظف . في هذه الحالة يجب أن يطمئن رئيس العمل الموظف ويهده من روعه ويشجعه على أن يذكر كل ما عنده . وأن يحسن الرئيس الانصات الى كل ما يقوله الموظف وأن يكون مستعدا لاستقبال ما يرضيه وما لا يرضيه من الرسالة . وفي كل الاحوال يجب ان يكون الموظف متأكدا من أن ذكره للحقيقة لن يكون سببا في عقابه أو مساءلته أو تعرضه للأحراج مع زملائه وجماعة العمل التي ينتمي اليها .

#### ٦-المقابلة الاقناعية:

وعادة ما يكون هدف اقناع فرد ما بأمر من الامور أو مسألة من المسائل . وقد يتم من خلال هذا النوع من المقابلة توصيل معلومات معينة أو الحصول عليها .

ويجب دائما أن يكون الفرد الذي يريد اقناع آخر بأمر من الامور قادرا على الرد على كل استفساراته وتساؤلاته واعتراضاته حتى يكون قادرا على اقناعه، لذلك يجب أن يكون لديه رصيد كاف من المعلومات والبيانات عن الموضوع الذي يريد أن يقنع الآخرين به .

#### ٧-مقابلة تحليل الوظائف:

من أنواع المقابلات التي تجرى داخل المنشآت مقابلة تحليل الوظائف . وعادة مايجرى هذه المقابلة اخصائون نفسيون مدربين على القيام بهذا العمل . ومن خلال هذه المقابلات التي يجريها الاخصائي مع اعداد من العاملين

الذين يقومون بعمل واحد يمكن التعرف على عناصر هذا العمل والاهمية النسبية لكل عنصر من هذه العناصر ومعرفة الوقت الذي يتضيه العامل للقيام بكل عنصر.

ولا بد أن يلاحظ الاختصاصي الذي يجرى مقابلة تحليل الوظائف هدفها الاساسي خدمتهم ورعايتهم ، وليس هدفها إلحاق الضرر بهم أو التضيق عليهم في العمل ، اذا يعتقد بعض العاملين خطأ أن تحليل الوظائف والعمل هدفه وضع معايير تثقل كاهل العاملين وترفعهم تنفيذا لمطالب الإدارة .

ويجب أن يكون الاختصاصي الذي يجرى مقابلة تحليل الوظائف مدرباً تدريباً كافياً على الملاحظات العلمية بقظاً لذلك ، ما يجرى حوله في أماكن العمل الذي يقوم بتحليله . كما يجب أن يستفسر ويستوضح كل ما غمض عليه من معلومات وبيانات من العاملين الذين يتقابلهم أثناء قيامه بعمله في تحليل الوظائف .

#### ٨- مقابلة الارشاد النفسي:

وتهدف هذه المقابلة الى مساعدة الاشراف الذين يعانون من بعض المشكلات السلوكية أو الاضطرابات النفسية أو يعانون من سوء التوافق والتكيف ، ومن المفروض أن يلم رؤساء العمل ولز الماماً عاماً باصول هذه المقابلات حتى يمكنهم تقديم بعض العون للعاملين المتعبين وذوى المشكلات السلوكية ، نحن نعرف أن امر القيام بهذه المقابلات يجب أن يوكل الى اختصاصيين نفسيين مدربين على اجراء مثل هذه المقابلات الارشادية . ولكن الواقع العملي يقول أن رئيس العمل قد يكون احياناً أكثر قرباً للعامل للمشكلة

والتعب أو المضطرب نفسيا من أى فرد آخر . ورئيس العمل اذا كان عارفا  
بعض جوانب عملية الارشاد النفسى واذا كان ملما ببعض الجوانب الفنية  
المتصلة بإدارة مقابلة الارشاد النفسى ، فانه يمكنه من خلال المقابلة الارشادية  
التي يعقدها مع العاملين المشكلين والمتعبين أن يتيح لهم فرصة التعبير عن  
مشكلاتهم وعن كل مايسبب لهم التوتر والقلق . كما يستطيع هذا الرئيس  
بحكم وضعه القيادى وماله من سلطة الإيعاء بالنسبة للعاملين معه من  
اكتساب هؤلاء العاملين المشكلين والمتعبين بصيرة بحقيقة سلوكهم ومشكلاتهم  
، وأن يهيىء لهم - فى حدود الامكانيات - الظروف المناسبة فى العمل  
التي تخفف عنهم ولا تثقل كاهلهم .

والعاملون فى مجال السكرتارية وخاصة السكرتارية الخاصة فى حاجة لان  
يدعموا خبراتهم فيما يتصل بإدارة المقابلة الارشادية ، اذ كثيرا ما يتقابل  
افراد هذه السكرتارية مع اعداد من هؤلاء العاملين المضطربين نفسيا  
والمشكلين افراد السكرتارية الخاصة بعض العاملين من ذوى المشكلات  
السلوكية والمتعبين فى مشكلات لاتفهم ولغيرهم فى مجال العمل ، والذين  
عادة ما يترددون على مكتب الرئيس عارضين لشكايتهم ومشكلاتهم ، وعلى  
افراد السكرتارية أن يتيحوا لهؤلاء العاملين فرص التعبير عن مشكلاتهم  
وعن نواحي ضيقهم وأن يستخدموا مع هؤلاء الافراد الاساليب النفسية  
المناسبة للتعامل حتى يقللوا من الاحباطات التي يعانونها وحتى يعطونهم  
الفرصة للتنفيس عن النواحي التي تسبب ضيقهم وقلقهم واضطرابهم .



### مقترحات عامة تؤدي الى نجاح المقابلات المختلفة :

نعرض فيمايلي بعض المقترحات التي تؤدي في حالة الاخذ بها الى تحقيق قدر من النجاح للمقابلات التي تجرى داخل المنشآت على اختلاف اشكالها وانواعها .

١ - أن يختار الوقت المناسب للمقابلة . والوقت المناسب هنا يتمثل في أن يكون لدى اطراف المقابلة الوقت الكافي الذي يقضونه في المقابلة ، ومن المهم أن يكون الفرد الذي يجري المقابلة غير مرهق عصيبا أو يذنيا أو عقليا حتى يمكنه ادارة المقابلة بهدوء ومقدر مناسب من الانفعال وحتى يستطيع التركيز في المقابلة ويضع فيها الفكر والجهد المناسب .

٢ - أن يختار المكان المناسب للمقابلة ، فمثلا بالنسبة لمقابلة الشكاوى وحل المشكلات يجب أن يكون المكان الذي تجرى فيه المقابلة مريحا ومؤثرا بإثاث مريح يتيح الفرصة للأشخاص المتعبين وأصحاب المشكلات والشكاوى من الجلوس وتخفيف توترهم وقلقهم حتى يمكنهم التعبير بحرية وهدوء عن مشكلاتهم أو شكواهم . ومن المهم أن يكون المكان الذي يجري فيه مثل هذه المقابلة بعيدا عن حركة العاملين لان بعض المشكلات والشكاوى قد تكون ذات طبيعة خاصة أو حساسية ولا يريد صاحبها أن يطلع عليها أحد بخلاف الرئيس أو الاختصاصي الذي يعرض عليه شكواه أو مشكلته .

ويحسن أن يكون مكان المقابلة - اذا كان هذا ممكنا - بعيدا عن مشتتات الانتباه بحيث لا يصل الى هذا المكان مثلا أصوات مزعجة أو أحاديث صادرة عن أفراد آخرين .

٣ - أن يكون الفرد الذى يجرى المقابلة خبيراً بالجوانب الفنية المتصلة بنوع المقابلة التى يجرىها . فكما سبق أن اوضحنا لكل نوع من أنواع المقابلات - سواء أكانت مقابلة اختياراً أو مقابلة توصيل معلومات أو الحصول على معلومات أو غيرها - جوانب فنية خاصة بكل واحدة منها ، ولا يمكن أن يحقق نجاح المقابلة إلا إذا توافر مستوى مرتفع من الخبرة والمهارة فى القائمين على أمر إدارة مثل هذه المقابلات .

٤ - أن يكون الإدارى الذى يجرى المقابلة على قدر من القيم الحقيقية سلوك الانسان ، فعليه أن يكون فاهماً للعوامل التى تؤثر على سلوك الافراد الذين يجرى المقابلة معهم ودوافعهم والفروق الفردية القائمة بينهم . وأن يكون مقدراً لظروفهم واحوالهم .

٥ - أن تكون الاختصاصات أو الإدارى الذى يجرى المقابلات على اختلاف انواعها - المملومات والبيانات الكافية المتصلة بكل حالة حتى يحسن إدارة المقابلة والتوجيه فيها . فمثلاً يجب أن يكون تحت تصرف الإدارى أو الاختصاصى الذى يجرى مقابلة اختبار عاملين المنشأة معلومات وبيانات كافية من مواصفات العمل أو الوظيفة التى يجرى الاختيار لها . وأن يكون تحت تصرف المسئول الذى يجرى مثل هذا النوع من المقابلات كل المعلومات الممكنة عن المتقدمين لشغل الوظيفة : مؤهلاتهم - خبراتهم - قدراتهم - ظروفهم - والانشطة الاجتماعية التى يشتركون فيها ، وذلك حتى يتمكن المسئول من إدارة مقابلة الاختيار على ضوء هذه المعلومات والبيانات وحتى تكون أحكامه قريبة من الموضوعية وتحقق العدالة بالنسبة للمتقدمين لشغل

الوظيفة كما يحق مصلحة المنشأة في الوقت نفسه .

٦ - أن يكون الإداري أو الاختصاصي الذي يجري المقابلة ماهرا في عملية الاتصال . فيجب أن يكون ماهرا على وجه الخصوص في التحدث - مع الغير مستخدما في ذلك الصوت المناسب ، القدر المناسب من الانفعالات وأن يختار لهذا الحديث مايناسب من لغة الافراد الذين يجري المقابلة لهم ، ومن المهم أيضا أن يكون لدى هذا الإداري زو الاختصاصي القدرة على الاتصاات الجيدة لكل مايقوله الطرف الآخر أثناء المقابلة .

٧ - أن يكون الشخص الذي يجري المقابلة قادرا على الحصول على ثقة الافراد الذين يتعامل معهم في المقابلة وأن يقيم علاقة ودية معهم فهذا يعتبر ضمانا هاما لنجاح المقابلة ولزيادة فاعليتها.

٨ - أن يكون الإداري أو الاختصاصي الذي يجري المقابلة واعيا بحقيقة الاتجاهات غير المرغوب فيها التي قد تسوده وتعطى تقدم المقابلة وتحقيقتها لنتائجها المرجوه . ونضرب مثالا لذلك : أحد المديرين الذي يجلس ضمن لجنة اختيار حامليين جدد ، هذا المدير لديه اتجاه سالب نحو المرأة العاملة ، مثل هذا المدير قد يحرم إحدى المتقدمات لشغل الوظيفة من فرصة الحصول على هذه الوظيفة نظرا لان الاتجاهات السالبة التي تسوده تعوقه عن الحكم الموضوعي والعدالة في الحكم ، وهو بذلك يحرم المنشأة من جهود إحدى العاملات الممتازات نتيجة الاتجاهات السالبة غير المرغوب فيها التي تسوده ، وقد يختار هذا المدير من بين الرجال المتقدمين للوظيفة من هو أقل قدرة وخبرة وكفاية .

والمدير الذى يحضر اليه أحد العاملين يعرض عليه مشكلة خاصة به ، المدير اذا كانت لديه اتجاهات سالبة نحو هذا العامل فانه لن يستطيع يفهم لشكلته ، ولن يقدم له المدير المساعدة الكافية فى سبيل حلها ، لان هذه اتجاهات السالبة غير المرغوب فيها التى تسود المدير تعوق الاتصال الفعال بينه وبين العامل .

٩ - ألا يطول وقت المقابلة مما يؤدى الى ارهاق الاطراف المشتركة فى المقابلة ومن الممكن اذا احتاج الموضوع المعروض للمناقشة فى المقابلة لوقت طويل ، عقد سلسلة من المقابلات ، وبمسن ألا يزيد وقت المقابلة الواحدة عن ساعة واحدة حتى لا ترهق الافراد المشتركين فيها .

١٠ - أن يسود المقابلات جو من الديمقراطية والحرية يسمح لكل طرف من اطرافها بأن يعبر بحرية وصراحة عن أفكاره وآرائه .



## **الفصل السابع**

### **دور الوسائل الاعلامية والاتصالية في البناء المجتمعي**

#### **دراسة ميدانية بمحافظة اسوان**

- ١- الاجراءات المنهجية للدراسة .
- ٢- أهمية الاعلام والاتصال في المجتمع .
- ٣- العلاقة الارتباطية بين الوسائل الاعلامية والاتصالية والبناء المجتمعي .
- ٤- الاعلام ووسائله وانعكاساته على المجتمع:
- ايدولوجية تنظيم الأسرة .
- محو الأمية والمجتمع النامي .
- التوعية وتنمية المجتمعات المحلية .
- ٥ - النتائج .
- ٦- المقترحات والتوصيات



### الفصل السابع

## الاجراءات المنهجية للدراسة:

### ١- أهمية اختيار البحث:

كثيرون من الناس يجهلون الدور الذي تقوم به الوسائل الاعلامية وأثرها في البناء المجتمعي .

ولذلك لابد من التعرف على وجهات النظر المختلفة نحو الدور الذي تقوم به الوسائل الاعلامية والاتصالية المختلفة وكذلك التعرف على التفسيرات التي طرأت على اتجاهات وساركيات الافراد .

### ٢- الهدف من البحث (الهدف العلمي):

لهذا البحث يتجه نحو الوصول الى نتائج عملية ووضع توصيات يمكن خلالها الاستفادة في اثراء الجانب المعرفي في توضيح العلاقة بين وسائل الاعلام كوسائل اتصال جماهيري وبين مدى قدرتها على اقناع الناس بمختلف الافكار التي تتعلق بالجهات الجماهير .

### الهدف العملي:

تعتبر الدراسة الراهنة دراسة عملية للتعرف على الدور الذي يمكن أن تلعبه وسائل الاعلام في بناء المجتمع والاستفادة من نتائج البحث في التطبيق العملي

### ٣- نوع الدراسة:

تقع الدراسة الراهنة في نوع الدراسات الوصفية وهي تلك الدراسات التي



تستهدف تقرير خصائص ظاهرة معينة أو موقف معين .

#### ٤-المنهج المستخدم:

يقصد بالمنهج هو الاطار العام أو الاسلوب الرئيسى للعمل ويستهدف تحقيق أهداف استراتيجية مرتبطة بالظاهرة أو المنظمة أو البحث وتستخدم الدراسة الراهنة المنهج الوصفى .

#### ٥-الطريقة المستخدمة:

يقصد بها اسلوب علمى تطبيقي من أساليب البحث يمكن استخدامها لدراسة مشكلة أو ظاهرة أو موضوع أو موقف من مواقف الحياة المختلفة يكون الهدف من استخدام تحقيق أهداف مرحلية عملية تؤدي في النهاية الى تحقيق هدف البحث .

والدراسة الراهنة تستخدم طريقة المسح الاجتماعى بالعينة .

#### ٦-الادوات المستخدمة:

يقصد بالاداة الوسيلة التى يجمع بها الباحث البيانات التى تلزمه .. وقد يعتمد الباحث على أداة واحدة لجمع البيانات أو أكثر من أداة وهذا أمر مرغوب فيه .

والدراسة الراهنة تستخدم استمارة البحث .

#### مجال البحث

#### ١-المجال المكانى:

يقصد به تحديد المنطقة أو الهيئة الجغرافية التي يجري فيها البحث ..  
وقد يشغل مدينة أو قرية أو حي أو هيئة .. ويتوقف ذلك على نوع الدراسة  
والامكانيات المتوفرة لدى الباحثين .

والمجال المكاني للدراسة الراهنة .. هو منطقة اسوان وتم اختيارها نظرا  
لعدة ابعاد جغرافية واقتصادية واجتماعية متعددة .

#### ب- المجال البشري:

هو مجتمع مقارن بين منطقة متحضرة وأخرى متخلفة .

#### ج- المجال الزمني:

عام ١٩٨٩ .

#### ٨- تساؤلات الدراسة:

- ١ - هل لوسائل الاعلام دور في اقتناع الجماهير بفكرة معينة .
- ٢ - هل لوسائل الاعلام تأثير على أفكار الجماهير .
- ٣ - هل لوسائل الاعلام دور في التغيير المجتمعي .
- ٤ - هل لوسائل الاعلام تزثير على العادات والقيم المتواجدة في المجتمع
- ٥ - هل لوسائل الاعلام دور في توجيه الانظار للاحداث المجتمعية الهامة .
- ٦ - هل لوسائل الاعلام دور في توضيح مسئوليات المواطنين لتحقيق

### أهداف المجتمع .

٧ - ما دور وسائل الاعلام فى ازالة المشكلات التى تعوق عمليات البناء المجتمعى .

٨ - هل لوسائل الاعلام دور فى تكوين اطار العلاقات الاجتماعية .

٩ - هل للتليفزيون دور فى النواحي الثقافية .

١٠ - هل لوسائل الاعلام دور فى التأثير على الجوانب التعليمية ( محور الامة ) .

١١ - هل لوسائل الاعلام دور وتأثير هام على تنظيم الاسرة .

## أهمية الاعلام والاتصال فى المجتمع الحديث

بعد تقدم العلم والمعرفة وتطبيق النظريات العلمية وخاصة بعد تقدم التكنولوجيا فى معظم نواحي الحياة أصبحت المنظمات والمؤسسات والهيئات تدار على أسس علمية ونظم حديثة حتى تستوعب التكنولوجيا والتقدم ، هذا بالإضافة الى تطور افكار الديمقراطية والاشتراكية وازدهار تطبيق مبادئ حقوق الانسان الامر الذى جعل الفرد يحكم على تصرفاته للقادة ويوافق على استمرارهم فى مكانهم أو إسقاطهم واختيار اصلى عناصر مكانهم تحقيقا لاشباع تطلعاتهم الى حياة أفضل .

من هناك جاءت وظيفة الاعلام فى ميدان العلاقات العامة نظرا لاهمية المعلومات الصحيحة الى غالبية الجماهير ليكون حكمها صحيحا .

لما زاد تقدم المجتمع أصبح الاعلام أكثر وزشدد ضرورة بالنسبة للتغيير السريع الذى يحدث فى المجتمع ، ويساعد الاعلام على وجود التوازن والتفاهم بين الجماهير والهيئات المختلفة وبين هذه الهيئات والاخرى الموجودة فى المجتمع ولتحقيق هذا التفاهم لابد أن يفهم افراد المجتمع مايجرى من احداث ليصدروا أحكامهم ومن ثم تأتى أهمية وجود معلومات لديهم من الدقة والكفاية حيث تمكنهم من اصدار أحكام يترتب عليها تقدم المجتمع .

وتقوم وسائل الاعلام فى العصر الحديث على مساعدة الافراد وفى فهم البيئة التى يعيشون فيها ويقدم الاعلام المعلومات الجديدة حول مشاكل الساعة .

### أهمية التوعية والاعلام في تنظيم الاسرة:

تغطي خدمات تنظيم الاسرة في وقتنا الحاضر باهتمام كبير في كافة المستويات الدولية والقومية والمحلية وبصفة خاصة في الدول المزدحمة بالسكان وقد تنوعت وسائل الاتصال بالجماهير لحثهم على الحد المعقول للأسرة وتلعب كل من التوعية والاعلام بمختلف وسائلها دورا كبيرا في تنظيم الاسرة وتؤثر في كل مجتمع حسب ظروفه وقد اشتملت هذه البرامج على تزويد الافراد بالمعلومات الخاصة بهذا الموضوع بالاتصالات المباشرة عن طريق اخصائيين احصائيين وغيرهم من الدعاة .

كما حاولت بعض المجتمعات ادخال الثقافة الاسرية في منهج الدراسة بمختلف مراحل التعليم وحاول البعض ادخال معلمات عن تنظيم الاسرة الى كبار السن ذوي النفوذ المؤثرة في حياة الاسرة عن طريق برامج اديبة واتصالات شخصية وفي المناطق الريفية أعدت برامج اشتملت على زيارات توعية يقوم بها من يعملون في برامج تطوير المجتمع من لهم صلة وثيقة بالمراكز المحلية لتنظيم الاسرة ورعاية الامومة والطفولة باعتبارهم حلقة اتصال بين الاسرة والمجتمع غير أن معظم هذه البرامج تحتاج الى مراجعة وتقرير نظرا لان معظم هذه الطرق المتبعة فيها للوصول الى استجابة أكبر عدد من المستقبلات لتنظيم الاسرة تعد أقل فاعلية عند النظر اليها بعين وبالرغم من ذلك فان دور كل من التوعية والاعلام مازال من الاهمية عند وضع أى خطة تهدف الى تنظيم الاسرة .

### الوصول الى الفئات التي تؤثر في برامج تنظيم الاسرة:

الى العنصر البشرى يعتبر المحور الهام المؤثر في أى خطة تهدف الى

تنمية المجتمع ولما كانت برامج تنظيم الاسرة جزء من برامج التنمية الشاملة فمن المهم أن نركز عند التخطيط لها على الفئات المؤثرة بل والاكثر تأثيرا في برامج تنظيم الاسرة .

وهي كما أثبتت الدراسات والتجارب تشمل قطاعات الشباب والمرأة والعمال . لكن نصل الى هذه الفئات باعتبارها الجماهير المستهدفة في الدعوة الى تنظيم الاسرة سواء عن طريق التوعية المباشرة أو غير المباشرة لابد وأن نتعرف على خصائص كل فئة والذى يمكن أن تلعبه والوسائل التى يمكن استعمالها لتوصيل هذه الرسالة الى الجمهور المستهدف . والحقيقة الثابتة عمليا هي أن وسائل الاتصال العامة لا يمدى أثرها تكوين الخلفية عن موضوع تنظيم الاسرة في أذهان الجماهير . أما الدفعة النهائية في عملية التنظيم نفسيا واستخدام الوسائل لهذا التنظيم إنما يكون نتيجة للاقناع من طريق الاتصال المباشر .

ومن هنا يجب توضيح ماهو المجتمع المستهدف في خطة التوعية المباشرة ، ويمكن تقسيم المجتمع الى : الجيل المنحصر حاليا - الجيل الذى سينجب فى المستقبل - صغار السن - كبار السن . (١)

الوظائف التى يمكن أن تقوم بها وسائل الاعلام فى مجال تنظيم الاسرة :

١ - التعريف بمفهوم تنظيم الاسرة وفوائده ، وخلق الدوافع نحو تنظيم الاسرة عن طريق النقاط الاتية :

---

(١) الجمعية العامة لتنظيم الاسرة ( الحلقة الدراسية من دور وقيادات العمل الاجتماعى فى مجال تنظيم الاسرة ، القاهرة ، ١٩٧٥ ، ص ١٢١ - ١٢٣ .

- أ - أهداف تنظيم الاسرة ومميزات الاسرة الصغيرة .
  - ب - عواقب الانفجار السكاني .
  - ج - العلاقة بين مشكلة الاجهاض وتنظيم الاسرة .
  - د - العلاقة بين تنظيم الاسرة والتقدم الاقتصادي .
  - هـ - العلاقة بين تنظيم الاسرة وتأمين الشيخوخة .
  - و - العلاقة بين نسبة الولادات في الاطفال وتنظيم الاسرة .
  - ل - عوامل الانفجار السكاني من ناحية الغذاء والدخل والعمل والخدمات التي تشمل التعليم والاسكان والصحة والم افق العامة .
  - س - الفوائد التي تعود على الاسرة من وجود روق في السن بين كل طفل وآخر .
- ٢ - التعرف بخدمات تنظيم الاسرة وهنا يتضمن الاتى :
- أ - تحديد الاماكن التي عن طريقها يمكن الحصول على المعلومات الخاصة بتنظيم الاسرة .
  - ب - التعرف بمكان وساعات العمل في مراكز تنظيم الاسرة .
  - ج - مشروع ما يحدث بالمركز .
  - د - مشروع وسائل منع الحمل وطرق استخدامها .
  - هـ - التصدى للاقاويل التي تقلل من فاعلية تنظيم الاسرة .
- ولكى تستطيع المؤسسات الاعلامية المختلفة أن تحقق وظائفها الى

الإشارة إليها يجب أن تأخذ في الاعتبار مايلي:

١ - ربط مفهوم الطمأنينة النفسية التي من شأنها أن تجلب السعادة والراحة لجميع أفراد الأسرة .

٢ - ربط مفهوم تنظيم الأسرة بالبرامج المتخصصة لمواجهة فئة معينها من الناس مثل برامج الأطفال والشباب والمعال والفلاحين هذا بالإضافة الى البرامج العامة .

٣ - ربط مفهوم تنظيم الأسرة بخصائص محبوبة للجماهير .

٤ - احساس الشاهد والقارىء أنه الوحيد وحده مع شريكة حياته أن يتخذ القرار نحو تنظيم الأسرة . (١)

### الراديو والتليفزيون في خدمة تنظيم الأسرة:

لكي نضع نظورا شاملا لما يجب أن يكون عليه السياسة الاذاعية بشكل عام بشقيها الراديو والتليفزيون وعلاقتها بتنظيم الأسرة ولكن نظرا لان الاذاعة لاتعمل في فراغ وليست هي الجهاز الوحيد المؤثر على عقلية الافراد .

\* ضرورة تحديد الجمهور الذي تتجد اليه التوعية بتنظيم الأسرة عن طريق الاذاعة ، فلا بد أن تكون الخطوة الاولى هي دراسة عادات وتقاليد وأفكار واحتياجات ومتطلبات القطاعات المختلفة من هذا الجمهور على أن تكون دراسة عميقة ودورية عن طريق أجهزة متخصصة في البحوث الاجتماعية

\* ضرورة وضع خطة اعلامية اذاعية طويلة المدى وخططا أخرى قصيرة

---

(١) وحدة الاتصال والاعلام لتنظيم الأسرة . نفس المرجع السابق ، ص ٢٩ - ٨٠ .



المدى ولا شك أن الدعوة الى تنظيم الاسرة هي في حقيقتها دعوة الى تغيير المواقف الفكرية للناس ، ودفعهم الى سلوك فكري ثم سلوك اجتماعي جديد على افكارهم الموروثة ، أو المختلفة من أنظمة قديمة وتغيير الموقف الفكري للفرد وفي وضع الخطة الاذاعية طويلة المدى من أجل تحقيق أهداف المرحلة العامة لتنظيم الاسرة ويجب أن يؤخذ في الاعتبار أن تتضمن الخطة الاعلامية لتنظيم الاسرة ضرورة الارتفاع بالمستوى الثقافي للشعب في عمومته وفي مكائز المختلفة مع بذل أشد واعنى الاهتمام بثقافة الطفل والمرأة .

#### **الاهتمام بمحو الامية :**

حيث أن معرفة القراءة والكتابة تتيح الفرصة بوسائل الاعلام المعتمدة على الكلمة المكتوبة عن الوصول الى جمهور أكبر وبالتالي من أن تزيد فاعليتها وتأثيرها :

- \* أن توضع الخطة بالتعاون بين المسئولين عن السياسة الاعلامية وبين المسئولين عن أجهزة تنظيم الاسرة والثقافي والتعليم والتجمعات السياسية .
- \* التعاون الكامل مع الأجهزة المتخصصة والسلطات والأجهزة المحلية .
- \* ضرورة أن تكون الخطة الاعلامية مزدوجة الخطوط .
- \* الاسرة التي تحقق لها عنصر الارتباط والالفة ورغباتها ومطالبها .
- \* ضرورة وضع خطة التنسيق بين الاذاعة والأجهزة الاعلامية المحلية المسئولة عن الدعوة لتنظيم الاسرة . أن تظل مراكز التوجيه الاذاعي في الدعوة الى تنظيم الاسرة تابعة من القاهرة - فلكل اقليم من اقاليم مصر .

\* ضرورة الاهتمام باختيار العناصر الإذاعية المكلفة بتنظيم الحملة لتنظيم الأسرة ووضع التدريب المستمر لهم . وكان لابد من وضع نظام التدريب الإذاعيين الذين يكلفون بالمشاركة في حملات تنظيم الأسرة داخل إطار خطة التدريب العامة التي يجب أن تتوفر لكل العاملين ويجب أن تكون خطط التدريب هذه قصيرة المدى .

\* الدورات المختلفة المتعلقة بحملات التوعية عن طريق الإذاعة في مجالات التطوير الاجتماعي .

\* ضرورة وضع خطة عملية للحصول على نتائج تنفيذ الخطط الإذاعية المتصلة بتنظيم الأسرة من حيث حجم الانتشار ودرجة التأثير .

إن الخطأ الكبير الذي لا يمكن أن تتعرض له الخدمة الإذاعية في مجالات التوعية بتنظيم الأسرة والخطورة في هذا الوضع لا تتمثل فقط في عدم تحقيق الخطط الإعلامية لأهدافها المنشودة ، بل أنها تتمثل أيضا في محور عال من الضياع من الناحية الاقتصادية ذلك أن البريد والمال الذي يهدل لتحقيق هدف معين يكون جهدا ضائعا . أي أن البحوث الجماهيرية الميدانية التي تعتمد على اختيار عينات مناسبة من الجمهور بغثاته متخصصاته المختلفة وسؤالهم وفق جدول محدد واحد من قبل والمهم في الاعتماد على هذه الوسيلة ضرورة تنظيمها بشكل يكمل الحصول على نتائجها في أسرع وقت ممكن وبطريقة دورية ولكن هذا لا يجب الدور الذي تؤيد أجهزة قياس الرأي العام التامة للأجهزة الإذاعية المختلفة فهي الجهة الأصلية بهذا العصب ومتعاونة مع الأجهزة الأخرى الأمر الذي يحكم ضرورة تدعيمها بالأفراد والمال

اللازم لقيامها لقيامها بهذه المسئولية الاساسية . (١)

### اولا- دور وسائل الاعلام في محو الامية الهجائية والوظيفية الثقافية والتعليم الكبار:

حيث يمكن لوسائل الاعلام في مصر أن تزدى دورا مزدوجا في مجال محو الامية بأنواعها وإلى جانب دورها الاساسى كأداة وسيطة لتقديم برامج محو الامية خاصة بالنسبة للرادين والتلفزيون فانها تستخدم أيضا في خلق المناخ الاجتماعى الذى يمكن أن تزدهر فيه حملات محو الامية .

وعلى ذلك يتركز الهدف الاساسى لوسائل الاعلام في مجال محو الامية في تنشيط العمل الاجتماعى المؤسسى على محو الامية من خلال استشارة الحاجات والدواعى لدى المواطنين بالنسبة لبرامج محو الامية ويوضح أهميتها ومزاياها .

### ثانيا- دور وسائل الاعلام في دعم التعليم المدرسى:

حيث تحتل عملية التعليم المدرسى النظامى في الدول النامية أولوية واضحة على غيرها في البرامج التنموية والثقافية والاجتماعية الا أنها تواجه في نفس الوقت عدة اختناقات تتمثل في عدم وجود المدارس الكافية لاستيعاب الاعدادا المتزايدة من التلاميذ وعدم توفر المتخصصين في المواد من المدرسين .

---

(١) سعد لبيب : التوعية والاعلام في مجال تنظيم الامرة ، ١٩٧٠ ، ص ١٦٧ - ١٧١ .

### ثالثا- وسائل الاعلام فى تنمية المجتمعات المحلية:

تعتبر التنمية الاجتماعية الشاملة محصلة نهائيا للتنمية الجزئية على مستوى المجتمعات المحلية داخل البلد الواحد . ومن الضرورى توافر التوازن فى الجوانب المختلفة فى هذه المجتمعات وكذلك دعم التعاون بين المحليات والمستوى الاكبر ولذلك من الضرورى أن تستخدم وسائل الاعلام لمواجهة مشكلات المجتمعات المحلية .

### رابعا- دور وسائل الاعلام فى التوعية والتربية المستديمة:

حيث تعاني الدول النامية ومن بينها مصر من مجموعة من المشكلات التى يمكن أن ينطلق عليها مشكلات النمر الحضارى والتى تتمثل فى الغالب فى ضعف الرعى الصحى أو انعدام الرعى وانخفاض مستوى النظافة وانتشار الامراض وغيرها من المشكلات التى لا يمكن أن تحل الا بتوافر درجة عالية من الرعى لمدة كافية المواطنين بطبيعته المشكلات وانعكاساتها السلبية وامكانيات وطرق علاجها لذلك يجب أن تسعى وسائل الاعلام الى البحث عن مشكلات التى تعاني منها المجتمع بقطاعاته وبيئاته المختلفة ثم يقوم بتخطيطه الحملات الاعلامية المناسبة للقضاء على هذه المشكلات .

### خامسا- بعض المهارات الاعلامية الاخرى:

- ١ - العمل على توسيع الافاق وخلق الشخصية القادرة على فهم الغير ونقل الناس من المجتمع التقليدى الى المجتمع الكبير المتطور .
- ٢ - تدعيم دور القيادات البشرية فى المجالات المختلفة مما يؤدي الى زيادة فعالية الاتصال الشخصى .

٣ - الاسهام فى اعادة الترتيب القيمى والسلوكى للجماهير عن طريق خلق المعايير الجديدة وفرصة الاوضاع الاجتماعية الايجابية المرغوبة والمعاونة فى انشاء توالد السلوك لتنمية فى أذهان الناس .

٤ - العمل على تطوير الشخصية الانسانية باعتبارها المحور الرئيسى فى عملية التنمية من الجسود الى الحركة ومن التواكل الى الاقدام ومن الخوف الى المغامرة حتى يتحقق النزوع الجماعى الى العمل الجاد من أجل التنمية وتحقيق الاهداف القومية .

٥ - المعاونة فى تكوين الذوق العام وترتيبه عن طريق والتعجيل بمماريات ونوع الهوامج الثقافية والفنون القومية المميزة . (١)

---

(١) مصطفى أحمد حسان : العلاقات العامة فى الخدمة الاجتماعية ، ١٩٨٣ ، ص ١٥٢

## النتائج

- ١ - اشار البحث أن نسبة كبيرة تصل الى ١٠٠٪ من المبحوثين يمتلكون تليفزيون الا أن ٢٥٪ منهم يحبون مشاهدته دائما .
- ٢ - أوضح البحث أن نسبة تصل الى ٤٩.١٪ من المبحوثين يرون أن اعلانات التلفزيون تافهة وأن ٣٩.٢٪ منهم يرون أنها مضیعة للوقت غير مفيدة ، وأن ١١.٧ يرون انها لا تتفق مع العادات والتقاليد التي يقتنعها المجتمع وغير مطابقة الواقع المجتمى .
- ٣ - تبين من البحث أن نسبة تصل الى ٤٣.٩٪ من المبحوثين يرون أن فكرة تنظيم الاسرة فكرة جيدة وزن ٢٢.٢٪ يرون أنها تساهم فى حل المشكلة السكانية وأن ١٣.٤٪ منهم يرون أنها توقع من المستوى الاقتصادى والاجتماعى والعكس فان ٩.٢٪ منهم يتعارضون معهم ويرون أن فكرة تنظيم الاسرة فكرة خاطئة وأن ١٠.٦٪ منهم يرون أنها فكرة ضد العقيدة الدينية .
- ٤ - ظهرت نسبة ٣٧.١٪ من المبحوثين وهم يمثلون فئة الطلاب يرون أن التلفزيون يعتبر وسيلة هامة لعرضها للبرامج التعليمية لانها بذلك تساهم فى حل مشكلة الدروس الخصوصية وتساعد على القضاء عليها وأن ٦٢.٨٪ منهم يرون أيضا أنها تساعد على فهم الموضوعات المختلفة ويستفيدون منها .
- ٥ - اتضح من البحث أن الاعلانات فى مجملها تافهة وغير مفيدة ومضیعة للوقت ولا تتفق مع الواقع الحقيقى .
- ٦ - أوضحت نتائج البحث أن معظم الاعلانات التي يقدمها التلفزيون

مخلة بالاداب العامة .

٧ - أشار البحث أن الغالبية العظمى لا ترى مساهمة من التلفزيون في تقديم برامج لمحو الامية وتمثل نسبة ٧٤٪ .

٨ - أوضحت النتائج ان الغالبية العظمى تفضل الاستماع الى برامج الراديو وخصوصا البرنامج لو كنت مكاني وتمثل ٣٧٪ .

٩ - أوضح البحث أن نسبة ٤٢٪ هي البيئة التي لا يشارك بها الراديو في مساهمة محو الامية .

## المقترحات و التوصيات

- ١ - الاهتمام ببرامج التلفزيون وخصوصا برامج محور الامة لانها تمثل عبء كبيره أمام التقدم الذى يساير المجتمع .
- ٢ - تدعيم الاذاعة ببرامج محور الامة لانها أصبحت غير مهمة بها الان .
- ٣ - تنوع برامج الاذاعة والتلفزيون لتواكب التقدم السريع فى المجتمع .
- ٤ - وضع رقابة على الاعلانات التى يقدمها التلفزيون لان التلفزيون يدخل معظم المنازل .
- ٥ - أن تهتم الصحف بالموضوعات التى تقنع من المجتمع وتلمس أحاسيس الشعب .
- ٦ - اهتمام الصحافة بمشكلاتى الادمان والمخدرات حيث أنها أصبحت عبء كبيره أمام تقدم المجتمع .
- ٧ - أن تكون المارصوعات التى تنشر فى الصحف شاملة وعامة وقس معظم النواحي الموجودة فى المجتمع .





## المراجع العربية

- ١ - أحمد بدر : الاتصال بال جماهير بين الاعلام والدعاية والتنمية . ط ١ ، عبد الله حرمي ، الكويت ، ١٩٨٢ .
- ٢ - أحمد عبد الكريم السنهوري : اصول خدمة الفرد ، المكتب المصري الحديث ، القاهرة ، ١٩٧٠ .
- ٣ - اسماعيل على سعد : الاتصال والرأى العام ، مبحث فى القوة والايديولوجية ، ط ٢ ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية . ١٩٨١ .
- ٤ - جزيلا كونيك : خدمة الجماعة . عملية مساعدة . ، الهيئة العامة للكتب والاجهزة العلمية جامعة القاهرة ، ١٩٦٩ .
- ٥ - جيهان أحمد رشتى : نظم الاتصال - الاعلام فى الدول النامية ، ط ١ ، دار الفكر العربى ، القاهرة ، ١٩٧٢ .
- ٦ - حسن محمد خير الدين : العلوم السلوكية ، مكتبة عين شمس ، القاهرة ، ١٩٧٠ .
- ٧ - خيرى خليل الجميلى : عمليات خدمة الفرد ، المكتب الجامعى الحديث ، الاسكندرية ، ١٩٨٥ .
- ٨ - خيرى خليل الجميلى : التنمية الادارية فى الخدمة الاجتماعية ودورها فى عمليات اعادة بناء المجتمع ، رسالة دكتوراه . ١٩٨٧ .
- ٩ - زكى محمود هاشم : الاتجاهات الحديثة فى ادارة الافراد والعلاقات الانسانية ، ط ٢ ، مطابع سجل العرب ، القاهرة ، ١٩٧٦ .

- ١٠ - سامية محمد جابر : الاتصال الجماهيري والمجتمع الحديث . التربية والتطبيق ، دار المعرفة الجامعية ، اسكندرية . ١٩٨٤ .
- ١١ - عبد الرحمن عبد الباقي عمر : دراسات فى العلاقات الانسانية ، مكتبة عين شمس ، القاهرة ، ١٩٧٤ .
- ١٢ - عبد الفتاح عثمان : خدمة المجتمع المعاصر ط ٢ ، مكتبة الانجلو المصرية ، القاهرة ، ١٩٧١ .
- ١٣ - على أحمد على وروحية السيد : الاتصالات الادارية والجماهيرية ، مكتبة عين شمس ، القاهرة ، ١٩٨٠ ، ص ١٤ .
- ١٤ - فاطمة مصطفى الحارونى : خدمة الفرد فى محيط الخدمات الاجتماعية ، ط ٥١ ، مطبعة السعادة ، القاهرة ، ١٩٧٤ .
- ١٥ - لويس كامل مليكه : سيكولوجية الجماعات والقيادة . ط ٣ ، مكتبة النهضة المصرية ، القاهرة ، ١٩٧٠ .
- ١٦ - محمد سلامة غبارى ومحمد بهجت كسك : وسائل الاتصال فى الخدمة الاجتماعية . المكتب الجامعى الحديث ، اسكندرية ، ١٩٧٩ .
- ١٧ - محمد شمس الدين أحمد : فن خدمة الجماعة فى محيط الخدمات الاجتماعية . دار النهضة العربية ، القاهرة ، ١٩٦٧ .
- ١٨ - محمود عوده : اساليب الاتصال والتغير الاجتماعى ، جامعة عين شمس ، القاهرة ، ١٩٨٣ .
- ١٩ - ميشيل أرحابيل : ترجمة عبد الستار ابراهيم - علم النفس ومشكلات الحياة الاجتماعية ، دار الكتب الجامعية . اسكندرية ، ١٩٧٣ .

### المراجع الأجنبية

- 1) Barnouw Erih . Mass communication, N.Y. Hold, kinchart and winston, 1956 .
- 2) Berger Morroe. The Arab world tody garden city N.Y, Anohorbook, 1969 .
- 3) Chatterjee Rk. India, National book trust, 1973 .
- 4) Cooley G.H. Social Organization. N.Y. Charles Scribne,s Son, 1909.
- 5) Farrar. Ronaldt. and Stevens. john D. Mass Medis and the National Experience. N.Y. Harper & Row 1071.
- 6) F. Redl. when we deal with children . three press N.Y. 1977.
- 7) Grankhit Gary. Communication and Aworeness Golifornia, 1976.
- 8) Harleigh B. Trocker. Croup process in Adminis bcation. N.Y. Woman,s press, 1950.
- 9) Perlman Holon Harris. Social casework. chicago university of chicago .

- 10) Rogers Everett - Svenning lynne : Modernization among peasants . The impact of . communication: N.Y. Rinohart and winston, 1969 .
- 11) Willery M. and Rice. S.A. communication Agencies and social lihe . 1933 .
- 12) W. Schramm. Communication Development and the developent procass. in lucian pye (ed) communication and political Development. stanford. californio. stanford University. press 1969 ..